

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL  
ORGANIZACIONAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA  
MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA.

DEISY ALEJANDRA MONSALVE MORENO  
EDILBERTO MALDONADO MARTINEZ

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SOGAMOSO  
2015

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL  
ORGANIZACIONAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA  
MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA.

DEISY ALEJANDRA MONSALVE MORENO  
EDILBERTO MALDONADO MARTINEZ

Modalidad monografía para optar el título de Contador Publico

DIRECTOR:  
C.P. Jhon Danilo Pedraza

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SOGAMOSO  
2015

Nota de Aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Director del proyecto

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

## AGRADECIMIENTOS:

Antes que todo quiero Agradecer a Dios, a la memoria de mi padre y a mi madre por su gran amor, ternura, comprensión y dedicación, a mis hermanos por enseñarme a luchar en esta vida llena de adversidades, a conquistar las metas que me proponga hasta agotar los recursos que sean necesarios, Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mí más sincero agradecimientos.

*Edilberto Maldonado Martínez*

Agradezco a Dios por protegerme durante todo este camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades. A mis padres, por todo su amor, trabajo arduo y sacrificios, por todos los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que siempre me han infundido, por todo el valor mostrado para salir adelante y por su incondicional apoyo en todas las etapas de mi vida. A mis hermanas, por los incontables momentos de alegría que contribuyeron a hacer de este camino, un camino más llevadero, a mi novio por todo su apoyo y amor recibido a lo largo de esta etapa, por darme fortaleza en momentos difíciles y ayudarme a continuar después de los tropiezos. Y a todas aquellas personas que mediante su apoyo y colaboración contribuyeron en hacer de este sueño una meta alcanzable. Para ustedes mis más sinceros y emotivos agradecimientos.

*Alejandra Monsalve Moreno*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>9</b>
<b>1. PROBLEMA.....</b>	<b>10</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>13</b>
<b>3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>4. MARCO DE REFERENCIA.....</b>	<b>15</b>
4.1. MARCO TEORICO.....	15
4.2. MARCO CONCEPTUAL.....	18
4.3. MARCO GEOGRAFICO.....	18
4.4. MARCO INSTITUCIONAL.....	19
4.4.1. Direccionamiento Estratégico.....	20
4.4.2. Estructura Organizacional.....	21
4.5. MARCO LEGAL.....	22
<b>5. DISEÑO METODOLOGICO.....</b>	<b>24</b>
5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	24
5.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	24
5.3. FUENTES DE INVESTIGACIÓN .....	24
5.4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (FLUJOGRAMA).....	25
5.5. CARACTERIZACION DE LA POBLACION Y LA MUESTRA .....	26
5.5.1. Área de estudio .....	26
5.5.2. Población.....	26
5.5.3. Procesamiento y análisis de la información.....	26
<b>6. CONTROL ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÒN LTDA.....</b>	<b>27</b>
6.1. MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÒN LTDA DESDE LA PERSPECTIVA DE LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS .....	27
6.1.1. Sistema de la empresa mecanizados industriales precisión Ltda. ....	28
6.1.2. Subsistema de la empresa mecanizados industriales precisión Ltda. ....	31
6.2. CONTROL ORGANIZACIONAL .....	31
6.2.1. Mecanismos control organizacional .....	33
6.2.2. Componentes del subsistema de control .....	35
6.2.3. Problemas básicos en el control organizacional.....	39

6.3.	DIAGNÓSTICO DEL CONTROL ORGANIZACIONAL .....	40
7.	<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISION LTDA.....</b>	<b>43</b>
7.1.	<b>MATERIAS FUNDAMENTALES.....</b>	<b>44</b>
7.1.1.	Gobernanza .....	44
7.1.2.	Derechos Humanos .....	46
7.1.3.	Prácticas Laborales.....	47
7.1.4.	Medio ambiente .....	49
7.1.5.	Prácticas justas de operación.....	50
7.1.6.	Asuntos de Consumidores.....	52
7.1.7.	Participación activa de la comunidad.....	53
8.	<b>PLANES DE MEJORAMIENTO MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA.....</b>	<b>55</b>
8.1.	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO COTROL ORGANIZACIONAL; MECANIZADOS INDUSTRIALIZADOS PRECISIÓN LTDA. ....</b>	<b>55</b>
8.1.1.	Recursos.....	59
8.1.2.	Cronograma. ....	59
8.2.	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO RESPONSABILIDAD SOCIAL, MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA. ....</b>	<b>60</b>
8.2.1.	Recursos.....	64
8.2.2.	Cronograma. ....	64
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>67</b>
	<b>INFOGRAFIA .....</b>	<b>68</b>

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Gráfico 1: Estructura organizacional.....	21
Gráfico 2: Procesamiento de la Información .....	25
Gráfico 3: Mecanismos control organizacional.....	33
Gráfico 4: Estructura organizacional mecanizados industriales precisión Ltda. ....	36
Gráfico 5: Estructura de Responsabilidad Social Empresarial. ....	43
Gráfico 6: Principios de Gobernanza.....	45
Gráfico 7: Derechos Humanos.....	46
Gráfico 8: Prácticas Laborales.....	48
Gráfico 9: Prácticas justas de operación. ....	51
Gráfico 10: Principios de los asuntos de consumidores. ....	52
Gráfico 11: Asuntos referentes a la comunidad. ....	54

## **TABLA DE ANEXOS**

<i>Anexo A: Encuesta clima laboral .....</i>	<b>69</b>
<i>Anexo B: Resultados obtenidos .....</i>	<b>71</b>
<i>Anexo C: Encuesta cliente .....</i>	<b>78</b>
<i>Anexo D: Resultados Obtenidos .....</i>	<b>79</b>
<i>Anexo E: Encuesta a proveedores .....</i>	<b>84</b>
<i>Anexo F: Resultados obtenidos .....</i>	<b>85</b>
<i>Anexo G: Entrevista al gerente .....</i>	<b>88</b>
<i>Anexo H: Entrevista al presidente Junta de Accion Comunal .....</i>	<b>91</b>
<i>Anexo I: Indicadores .....</i>	<b>93</b>
<i>Anexo J: Entrevista a coordinadora administrativa .....</i>	<b>96</b>



## INTRODUCCION

Toda compañía busca la competitividad y productividad, para ello buscan permanentemente herramientas que les permitan conseguir altos grados en estas materias. Dado el gran crecimiento organizacional, aunado al hecho de que en la actualidad existen múltiples tendencias que exigen mecanismos cada vez más complejos para la gestión, es que los organismos de control, y la responsabilidad social han tenido una demanda creciente para la gerencia.

El control organizacional y la responsabilidad social, están orientados a la minimización de los riesgos inherentes a los procesos y a la mejora de la efectividad de los mismos. Por lo tanto, facilita coordinar cada aspecto de la organización. Es decir un buen sistema de control organizacional, de la mano con acciones de responsabilidad social empresarial, se han convertido en un segmento integral del marco de gerencia que garantiza el éxito de las entidades.

Por esta razón el presente trabajo es un acercamiento a estos dos enfoques integrados permitiendo un análisis completo de la organización partiendo de un marco referencial que describe la amplitud de la organización tomando como base la teoría general de sistemas que definen el objeto de estudio, basándose en métodos de investigación como la observación, el análisis y las encuestas, se identificaron los principales temas a abordar, permitiendo así realizar una evaluación detallada de cada aspecto en particular que ayude a construir un efectivo modelo de control organizacional y unas excelentes prácticas de responsabilidad social empresarial para la empresa MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISION LTDA.

## **1. PROBLEMA**

### **DESCRIPCIÓN**

La globalización y la alta competencia en todos los sectores, hace que sea de gran relevancia para las empresas, estar alerta a los cambios y expectativas de los clientes, haciendo de vital importancia para las organizaciones utilizar herramientas administrativas que les permitan estar a la vanguardia de las circunstancias y de esta forma asegurar su éxito, esto implica que se realice una serie de análisis a los sistemas implementados y cómo ellos aportan al logro eficiente del direccionamiento estratégico.

Considerando que la empresa MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA. Es un sistema integrado, por la interrelación de todas sus áreas, dependencias y grupos de interés, cuyo objetivo esencial es conseguir el éxito en sus operaciones, es necesaria la optimización de herramientas como el control organizacional y la responsabilidad social, siendo estas las bases principales para lograr la consecución de los objetivos previamente establecidos por la organización. Sin embargo, dentro de la organización estos temas trascendentales no se tocan para un desarrollo eficaz de la organización.

Después de un interesante comienzo para la empresa MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA, y Luego de varios años de sondeo del mercado y comprobar que las capacidades técnicas, el conocimiento y la visión de quienes estaban frente al proyecto eran acordes con la situación, se logró cristalizar esta idea; Mecanizados Industriales Precisión Ltda., nace como empresa legalmente constituida el día 11 de enero de 1995 ,y a pesar de la gran evolución que esta organización ha tenido en cuanto a su infraestructura y operación, han sido mínimos los avances alcanzados en temas vitales como el control organizacional y la responsabilidad social.

Los aspectos anteriores, son de gran importancia. El control organizacional como subsistema de esta organización se puede describir como el proceso formal que busca influenciar la conducta de la gente que trabaja en la organización con el propósito de intentar alcanzar los objetivos más importantes.<sup>1</sup> En su ausencia, no

---

<sup>1</sup> VILLAREAL, José G, Perfeccionamiento empresarial, (on line), Enero 2000, disponible en: (<http://www.oocities.org/es/angelcontreras01/af/af5.htm>)

existiría un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo a los objetivos propuestos.

De igual manera la responsabilidad social es esencial para el buen funcionamiento organizacional, hace referencia a la contribución activa y voluntaria de las compañías y sus trabajadores, al mejoramiento social, ambiental, ético, cultural, entre otros. Para Mecanizados Industriales Precisión Ltda, la responsabilidad social es una herramienta de ventaja en la calidad de sus trabajadores. Con estas actividades se pueden crear lazos con el sector externo de la empresa y a su vez lograr un buen clima laboral, aspectos importantes en la operatividad empresarial. Si los empleados se sienten a gusto en su trabajo, los resultados serán positivos. Así como también, si existe una armonía entre la empresa y los distintos grupos de interés, dentro de los cuales cabe resaltar, el barrio Juan Grande en donde se encuentra localizada la organización, los clientes, los proveedores, el medio ambiente, las empresas competidoras y los empleados de la misma; De esta manera, se estará creando una relación directamente proporcional, con la cual, la empresa obtiene no sólo el beneficio económico, sino también la satisfacción de contribuir al desarrollo social.

En consecuencia; ¿es necesario realizar un plan de mejoramiento al sistema de control organizacional y responsabilidad social empresarial en MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA.?

## **FORMULACIÓN**

¿Es necesario realizar un plan de mejoramiento al sistema de control organizacional y responsabilidad social empresarial en Mecanizados Industriales Precisión Ltda.?

## **SISTEMATIZACIÓN**

- ¿Cómo está conformado el sistema de control organizacional de la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda.?
- ¿Qué políticas y prácticas de responsabilidad social y empresarial desarrolla la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda.?
- ¿Cómo elaborar una propuesta de mejoramiento al sistema de control organizacional y responsabilidad social para la Empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda.?

## **2. OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Realizar un plan de mejoramiento al sistema de control organizacional y responsabilidad social empresarial en Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

### **ESPECIFICOS**

- Establecer cuál es el sistema de control organizacional de La Empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda.
- Identificar las políticas y prácticas de responsabilidad social y empresarial en Mecanizados Industriales Precisión Ltda.
- Elaborar la propuesta de mejoramiento al sistema de control organizacional y responsabilidad social para la Empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La integración de empresas tanto nacionales como internacionales, ha generado que las organizaciones busquen la manera de competir responsablemente, aplicando estrategias que permitan optimizar su desarrollo.

Dentro de estas estrategias se encuentran algunos mecanismos orientados al cumplimiento de metas y al fortalecimiento de la empresa como unidad integrada a un sistema global; Estas, deben buscar formas o procedimientos que las dirijan hacia un mayor rendimiento y calidad para poder ser competitivas, para ello es de vital importancia la implementación de un adecuado sistema de control organizacional y un modelo de responsabilidad social empresarial, los cuales están siendo concebidos de manera diferente permitiendo crear estructuras en las organizaciones que la guíen hacia la consecución de sus planes estratégicos, facilitando la implementación de una gestión más transparente y coordinada en todos los campos de la misma y trabajando de manera transversal en toda la organización.

El control organizacional es fundamental para el éxito o el fracaso de cualquier unidad económica. De igual manera, la responsabilidad social se ha vuelto un asunto de primer orden para las empresas, debido a las exigencias del mercado como al incremento de la sensibilidad a los problemas, retos sociales y ambientales que afronta la humanidad en su conjunto.

También debe tenerse en cuenta que aunque el control exista en una organización no siempre está bien definido y delimitado, el nivel de formalización de las empresas y de modernización aun es mínimo. Por tal razón es importante realizar un diagnóstico real a la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda, generando una perspectiva de la situación actual de la corporación y de los planes de mejoramiento que pudiesen realizarse en torno a estas dinámicas.

## 4. MARCO DE REFERENCIA

### 4.1. MARCO TEORICO

El concepto de empresa hace referencia a un sistema integrado por la interrelación de todas sus áreas, dependencias y grupos de interés; cuyo objetivo esencial es conseguir el éxito en sus operaciones; para la realización de su análisis se tomará como punto de partida la *teoría general de Sistemas (TGS)*, desarrollada por el biólogo alemán Ludwing von Bertalanffy, la cual se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas interdisciplinarias de trabajo<sup>2</sup>.

La Teoría de Sistemas es un conjunto de hipótesis, postulado, enunciado que tiene una relación lógica o semántica que pretenden explicar, predecir y comprender los fenómenos de la realidad.

Como instrumento conceptual y de análisis de la teoría general de sistemas, se deriva la *teoría general del control*, la cual, mediante hipótesis, postulados y premisas permitirá conocer, comprender y explicar de manera más clara, cómo se está ejecutando dentro de la organización el control organizacional.

La Teoría General del Control está elaborada para sistemas en marcha, los cuales necesitan regular su operación con el fin de lograr los objetivos propuestos. Bajo esta concepción se define el término control como el conjunto de políticas, normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño. Integrados en una estructura organizacional articulados e interrelacionados entre sí en un sistema formal que busca influenciar la conducta de las personas que trabajan en la organización con el fin de asegurar la consecución de los objetivos.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Teoría de sistemas. 5 Ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 2001, p. 767.

<sup>3</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Teoría de sistemas. 5 Ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 2001, p. 776.

La Teoría del Control Moderna es una tendencia reciente en la Ingeniería de Sistemas, está inclinada hacia una complejidad mayor debido a los requerimientos de tareas complejas y buena exactitud.<sup>4</sup>

Por su parte, la *teoría institucional*, resalta el papel que juegan las instituciones en el desarrollo social y económico, destacando la función tan importante que tienen las mismas en la elaboración del marco regulador en el que actúan los agentes económicos y refiriéndose fundamentalmente al impacto que tienen las instituciones políticas sobre los resultados económicos.<sup>5</sup> La esencia de la perspectiva institucional se basa en la estructura normativa que proporciona sentido, estabilidad a las organizaciones y la interacción entre los mercados.

El otro tema de vital importancia para el fortalecimiento del correcto funcionamiento de una entidad tiene que ver con la responsabilidad social; para asegurar que se tiene la capacidad de abordar este tema, una organización debe identificar y desarrollar habilidades internas sobre el tema, a través de la entrega de información actualizada, herramientas, habilidades y oportunidades de aprendizaje. Adicionalmente, una organización debe promover el entendimiento y aumentar la conciencia entre sus Stakeholders, de manera que puedan reconocer la importancia de sus propias acciones relevantes para la responsabilidad social, y sus roles en la contribución y compromiso con los diferentes intereses de la entidad y la comunidad.

La primera base de la responsabilidad social es su vinculación con el modelo de desarrollo sostenible. El desequilibrio que existe actualmente entre recursos, producción y consumo, aconseja el cambio a un nuevo modelo de desarrollo, que no considere a los recursos naturales como ilimitados.<sup>6</sup> El modelo de desarrollo sostenible introduce las vías de solución y, para llevarlo a cabo, se requiere una posición proactiva, de corresponsabilidad de las empresas, que son agentes de suma importancia.

Según la teoría de los *Stakeholders*, expuesta inicialmente por R. Edward Freeman, la dirección no debe centrarse simplemente en crear un valor económico para los accionistas, sino por el contrario, deben crear valor para las demás partes

---

<sup>4</sup> MANTILLA, Samuel Alberto. Auditoria 2005. Capítulo 5. Ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 2001, p. 787.

<sup>5</sup> RESTREPO, Carolina, ROSERO, Xiomara, Teoría Institucional y Proceso de Internacionalización de las empresas Colombianas, (on line), Septiembre 2012, disponible en: ([http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-592320020003000006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-592320020003000006&script=sci_arttext))

<sup>6</sup> SUAREZ, Alonso, Responsabilidad Social Corporativa, (On line), Febrero 2001, disponible en: (<http://rsuniversitaria.org/web/images/stories/BreveMarcoTeodelaResponsabilidadSocialUniv.pdf>)



interesadas;<sup>7</sup> Esta teoría tiene como principal objetivo identificar y modelar los grupos de personas los cuales están interesados en la organización.

Dentro de la relación con los diferentes grupos de interés, las empresas pretenden cambiar las relaciones de inferioridad a su propio beneficio, creando dependencia de otros a su vez, a lo anteriormente mencionado se refiere la *teoría de dependencia de los recursos*. Esta teoría descansa en la asunción de que la empresa asume estar comprendida por partes internas y externas que resultan del intercambio social, formado por la influencia de sus conductas; así, el medioambiente se considera escaso y esencial para la supervivencia de la compañía;<sup>8</sup> Por otro lado al no existir esta relación, la empresa actuaría en un medio incierto al no contar con los recursos necesarios, o pasarían a ser más difícil conseguir los medios para la producción de su actividad económica.

Otro aporte que cabe resaltar es el que hace la *teoría de la competitividad*, Michael Porter define la competitividad como “la productividad con la que un país utiliza sus recursos humanos, económicos y naturales”.<sup>9</sup> El nivel de vida de un país se determina por la productividad de su economía, que se mide por el valor de los bienes y servicios producidos por unidad de sus recursos humanos, económicos y naturales. La productividad depende tanto del valor de los productos y servicios de un país.<sup>10</sup>

Y finalmente, *la teoría de la calidad total*, “es una estrategia de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas de producción, etc.”<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup> MARTINEZ, Alejandra, Teoría de los Stakeholders, (on line), 13 de Junio de 2010, Disponible en: (<http://www.redrpp.com.ar/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=2420>)

<sup>8</sup> MEDINA, Margarita, Responsabilidad Social Empresarial (RSE), (on line), Febrero 2009, disponible en: (<http://www.econ.uba.ar/www/institutos>)

<sup>9</sup> CARRETO, Julio. La ventaja competitiva de Michael Porter. Proceso administrativo (on line), Abril 2007, Disponible en internet; (<http://uproadmon.blogspot.com/2007/03/la-ventaja-competitiva-de-michael.html>)

<sup>10</sup> CARVAJAL J. Las tres estrategias genéricas (factores internos). (on line), Abril de 2012. Disponible en internet; (<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/alv/2c.htm>)

<sup>11</sup> ARI, Carlos. Calidad total Origen, evolución y conceptos. Calidad total (online), Junio 2010). Disponible en internet; (<http://negociosyemprendimiento.com/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>)

## **4.2. MARCO CONCEPTUAL**

Organización: Conjunto de elementos conformado por personas que actúan y se interrelacionan, bajo una estructura diseñada para que los recursos financieros, físicos, de información y el talento humano coordinen ordenada y lógicamente bajo un conjunto de normas para lograr determinados objetivos.

Responsabilidad social empresarial: es un compromiso social con el entorno que rodea a la empresa; son esas acciones que se debe realizar debido a responsabilidades legales o éticas por el impacto que la empresa ha generado en la sociedad, para resarcir el daño que pueda ocasionar un negocio.

Direccionamiento estratégico: se entiende como la formulación de los propósitos de las organizaciones, señalados por unos objetivos definidos como estrategia para el crecimiento, continuidad y sostenibilidad. Sirve de marco para los planes de cada área de una empresa así como su proyección a mediano y largo plazo identificando los distintos aspectos críticos de la organización.

Control organizacional: es un proceso mediante el cual se garantiza que el desempeño se ajuste a los objetivos de la organización. Este proceso implica reglas, procedimientos y objetivos útiles e imprescindibles, puesto que en una empresa está directamente ligado el control con la maximización de utilidades y la planeación, entendida como el proceso formal de crear metas.

## **4.3. MARCO GEOGRAFICO**

El presente trabajo se orienta a la realización de un diagnóstico al sistema de control organizacional y su relación con la responsabilidad social, a la empresa MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA, ubicada en la Calle 21B # 40 – 102 en la ciudad de Duitama.

Duitama es la capital de la provincia del Tundama. Se le conoce como La Ciudad Cívica y "La perla de Boyacá". Es el puerto transportador terrestre más importante del oriente colombiano al encontrarse sobre la Troncal Central del Norte, y es un

punto estratégico de las relaciones industriales y comerciales de esta región del país<sup>12</sup>

#### **4.4. MARCO INSTITUCIONAL**

##### **MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA**

Luego de varios años de sondeo del mercado y comprobar que las capacidades técnicas, el conocimiento, los contactos, y la visión de quienes estaban frente al proyecto eran acordes con la situación, se logró finiquitar esta idea; Mecanizados Industriales Precisión Ltda., nace como empresa legalmente constituida el día 11 de enero de 1995 en la ciudad de Duitama (Boyacá) donde comenzó a desarrollar su labor en el campo de la fabricación y reconstrucción de repuestos mecánicos y mantenimiento industrial.

En mayo del 2006 la empresa se traslada a su sede propia en busca de mejorar sus procesos y técnicas de fabricación contando con una infraestructura más adecuada y conforme con los requerimientos del mercado, apoyada en tecnologías mejoradas y técnicas de fabricación modernas. Sede en la que se ha visto crecer gracias a la acogida de las empresas de la región y del país en general.

En febrero de 2011 Mecanizados Industriales Precisión Ltda., obtiene la certificación de sus procesos en la norma ISO 9001:2008, bajo el alcance de “mantenimiento de máquinas que requieren mecanizado. Reparación de piezas, repuestos y componentes mecánicos que requieren mecanizados. Fabricación y comercialización de piezas mecanizadas para la industria en general sobre planos y/o muestras” otorgada por SGS Colombia S.A. Certificación que asegura la calidad de los productos y los servicios ofrecidos.

En abril de 2012 recibe una nueva certificación de SGS Colombia S.A correspondiente a la extensión del alcance de sus productos y/o servicios en el proceso de “diseño y fabricación de piezas, mecanismos, dispositivos y máquinas para la industria en general” merito mediante el cual se confirma que el sistema cumple con los requisitos establecidos en la norma.

---

<sup>12</sup>ARANGO, L. Duitama capital cívica de Boyacá. Gaceta oficial. Disponible en internet <<http://duitama-boyaca.gov.co/apc-aa-files/62653733633339323434646137313236/pot-acuerdo-no.-039-11-de-septiembre-del-2009.pdf>>

#### **4.4.1. Direccionamiento Estratégico**

##### **MISION**

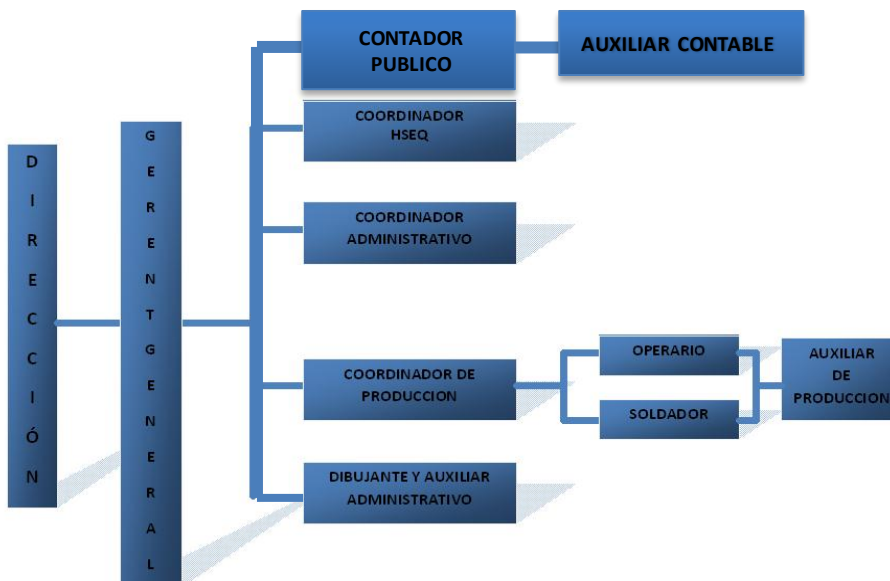
Nuestro compromiso es generar soluciones industriales de calidad en fabricación y reconstrucción de repuestos mecánicos, mantenimiento industrial, estructuras y montajes. Basados en la correcta interpretación de los requisitos del cliente, ofrecemos productos altamente competitivos desde la planificación del proyecto hasta el comportamiento del producto en los mercados, considerando precios, compromiso en la entrega y asesoría técnica. Apoyados en tecnologías mejoradas y técnicas de fabricación modernas; el conocimiento, la actualización y capacitación continua de nuestro equipo de trabajo. Contribuyendo al bienestar de nuestro talento humano, los socios, y el desarrollo de la región en armonía con el entorno y el medio ambiente.

##### **VISION**

Para el año 2014, lograremos la certificación en las normas ISO 14000 y OHSAS 18000. Seremos reconocidos a nivel regional y nacional como empresa líder en soluciones industriales; fabricación y reconstrucción de repuestos mecánicos, mantenimiento industrial, estructuras y montajes. Mejorando continuamente la capacidad técnica, instalada y el talento humano, para garantizar a nuestros clientes la satisfacción de sus requerimientos.

#### 4.4.2. Estructura Organizacional

Gráfico 1: Estructura organizacional



Fuente: Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

### ESPECIALIDAD Y SERVICIOS

Cuenta con máquinas de alta tecnología, herramientas y condiciones adecuadas que facilitan la labor, ofrece los servicios de torno C.N.C. (control numérico computarizado), centro de mecanizado, tornos paralelos, fresadora universal, cepillo, taladro, soldadura, entre otros procesos de producción. De esta manera los productos son altamente competitivos y preferidos en el medio por ser diseñados y analizados en programas de tipo CAD (Diseño Asistido por Computador).

### PRODUCTOS

A la fecha Mecanizados Industriales Precisión Ltda., produce una amplia gama de productos y/o servicios entre los cuales destacan (mezcladoras de concreto refractario, maquinas cortadoras, juntas giratorias, molinos de cuchillas, molinos de martillos, ensacadoras, transportadores de tornillo sin fin, rodillos, bujes, piñones rectos y helicoidales, ejes estriados, entre muchos otros). Mantenimiento industrial, estructuras y montajes.

#### **4.5. MARCO LEGAL**

##### **LEY 99 DE 1993**

Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

##### **DECRETO 4741 DE 2005**

Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.

*Objeto.* En el marco de la gestión integral, el presente decreto tiene por objeto prevenir la generación de residuos o desechos peligrosos, así como regular el manejo de los residuos o desechos generados, con el fin de proteger la salud humana y el ambiente.

*Alcance.* Las disposiciones del presente decreto se aplican en el territorio nacional a las personas que generen, gestionen o manejen residuos o desechos peligrosos.

##### **DECRETO 948 DE 1995**

*Contenido y Objeto:* El presente Decreto contiene el Reglamento de Protección y Control de la Calidad del Aire, de alcance general y aplicable en todo el territorio nacional, mediante el cual se establecen las normas y principios generales para la protección atmosférica, los mecanismos de prevención, control y atención de episodios por contaminación del aire generada por fuentes contaminantes fijas y móviles, las directrices y competencias para la fijación de las normas de calidad del aire o niveles de inmisión, las normas básicas para la fijación de los estándares de emisión y descarga de contaminantes a la atmósfera, las de emisión de ruido y olores ofensivos, se regulan el otorgamiento de permisos de emisión, los instrumentos y medios de control y vigilancia, el régimen de sanciones por la comisión de infracciones y la participación ciudadana en el control de la contaminación atmosférica.

El presente Decreto tiene por objeto definir el marco de las acciones y los mecanismos administrativos de que disponen las autoridades ambientales para mejorar y preservar la calidad del aire; y evitar y reducir el deterioro del medio ambiente, los recursos naturales renovables y la salud ocasionados por la emisión de contaminantes químicos y físicos al aire; a fin de mejorar la calidad de vida de la población y procurar su bienestar bajo el principio del Desarrollo Sostenible.

## **LEY 1010 DE 2006**

La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

## **5. DISEÑO METODOLOGICO**

### **5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es de tipo descriptiva, consiste en determinar los componentes del sistema de control organizacional de Mecanizados Industriales precisión Ltda. Así como sus políticas de responsabilidad social empresarial; gran parte de la investigación se dedica a la predicción e identificación de relaciones existentes entre las diferentes variables que giran en torno al objeto de estudio, permitiendo exponer y analizar cuidadosamente los resultados que esta genere, a fin de realizar conclusiones significativas que aporten mayor conocimiento sobre el asunto, y permitan establecer una propuesta de mejoramiento que se adecue a las necesidades de la organización.

### **5.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizara en el desarrollo de la investigación el estudio de caso; el cual se dirige a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares, como el de la empresa Mecanizados Industriales precisión Ltda., combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de caracterizar el sistema de control organizacional y las políticas de responsabilidad social, empresarial, para formular una propuesta de mejoramiento. Para esto, se utilizarán encuestas mediante un muestreo aleatorio simple.

### **5.3. FUENTES DE INVESTIGACIÓN**

- Fuentes primarias de Investigación: En la realización de la investigación se aplicaran técnicas como la entrevista y la encuesta a los grupos de interés de la empresa mecanizados industriales precisión Ltda. (el barrio Juan Grande en donde se encuentra localizada la organización, los clientes, los proveedores, el medio ambiente, las empresas competidoras y los empleados de la misma)

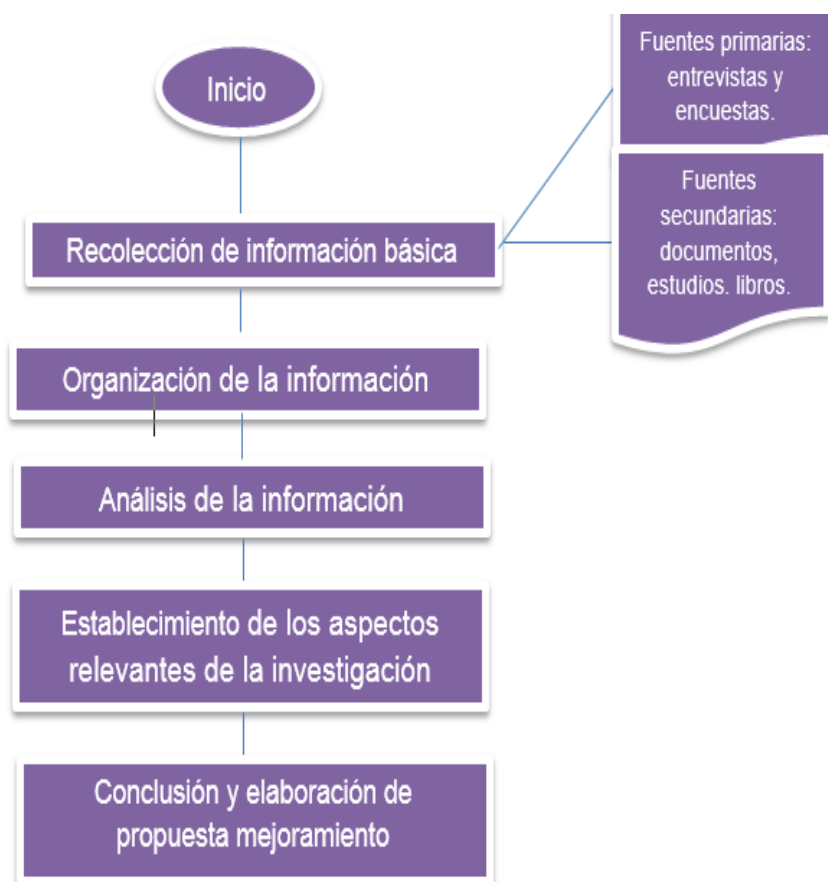


- Fuentes Secundarias de Investigación: En la realización de la investigación se utilizarán documentos, libros, tesis, sitios web y demás textos que se relacionen o expongan el objeto de estudio, o que proporcionen bases teóricas para la realización del proyecto.

#### 5.4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN (FLUJOGRAMA)

A continuación se presenta un flujograma, indicando el procedimiento con el cual se llevará a cabo el cumplimiento del objetivo de este proyecto.

**Gráfico 2: Procesamiento de la Información**



Fuente: Autores

## **5.5. CARACTERIZACION DE LA POBLACION Y LA MUESTRA**

### **5.5.1. Área de estudio**

El área de estudio será la empresa Mecanizados Industriales precisión Ltda. De igual manera, los clientes y proveedores de la misma, así como algunos miembros de su comunidad.

### **5.5.2. Población**

La población punto de partida para la investigación fue los 11 trabajadores de la empresa Mecanizados Industriales precisión Ltda, a los cuales se les realizó una encuesta (Ver Anexo A). Y a partir de la información suministrada por la empresa dentro de la entrevista a la coordinadora administrativa (Ver Anexo J), se encuestó a los 5 proveedores y a 12 de los 14 clientes de la misma.

### **5.5.3. Procesamiento y análisis de la información.**

Una vez se recogieron los resultados tanto de las encuestas como de las entrevistas, se revisaron de manera minuciosa los datos recolectados y se procesó la información de dos maneras. Por un lado, para cuantificar la información de las encuestas (Ver Anexos A - H), se realizó un conteo de las opciones seleccionadas en cada una de las preguntas, luego se aplicó una regla de tres simple para conocer los porcentajes de todas las respuestas. Los porcentajes por preguntas fueron tabulados y plasmados en gráficas que indican las tendencias de respuestas que predominan para cada interrogante (Ver Anexo A - H).

El resultado que se obtuvo a través de la entrevista al presidente de la Junta de Acción Comunal (Ver Anexo H) como representante de la comunidad se presentó por medio de cuadros, donde se expone las respuestas de él para cada una de las preguntas, así como de la misma manera la entrevista que se realizó al gerente de la empresa (Ver Anexo G).

## **6. CONTROL ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÒN LTDA.**

Este documento tiene como fundamento realizar un estudio donde se identifiquen los Elementos, Componentes y Subsistemas del Sistema de Control organizacional de la EMPRESA MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÒN LTDA; y tiene como propósito orientarlo hacia una propuesta de mejoramiento y que permita y facilite el desarrollo de un eficiente sistema de control organizacional; mediante el cual se determina el estado actual de la entidad. La elaboración del estudio se llevó a cabo con base en información documental. (Ver Anexos M, N, O, en cd).

El presente estudio será utilizado por la organización para formular una propuesta de mejoramiento, que incluya el diseño de acciones para garantizar la existencia de cada elemento de control y para facilitar el proceso de diseño o mejoramiento de cada componente y/o elemento de su Sistema de Control organizacional.

### **6.1. MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÒN LTDA DESDE LA PERSPECTIVA DE LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS**

La Teoría de Sistemas es un conjunto de hipótesis, postulados, enunciados que tienen una relación lógica o semántica que pretenden explicar, predecir y comprender los fenómenos de la realidad,<sup>13</sup> es por esto que se relaciona con la empresa MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISION LTDA. La cual se dedica al diseño y fabricación de piezas, mecanismos, dispositivos y máquinas para la industria en general. Mantenimiento de máquinas que requieren mecanizado. Reparación de piezas, repuestos y componentes mecánicos que requieren mecanizado. Fabricación y comercialización de piezas para la industria en general sobre planos y/o muestras.

La plataforma de Talento Humano de Mecanizados Industriales Precisión Ltda, está enfocada en lograr la excelencia basándose en el estricto cumplimiento de los

---

<sup>13</sup> OSORIO, Francisco, Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas, (on line), Marzo 2008, disponible en: (<http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frprinci.htm>)

procedimientos establecidos por la organización, innovando y desarrollando productos y servicios de calidad, de manera que les permita posicionar la marca, manteniendo la armonía con el entorno y el medio ambiente.

#### **6.1.1. Sistema de la empresa mecanizados industriales precisión Ltda.**

La empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda, tiene por objeto diseño y fabricación de piezas, mecanismos, dispositivos y máquinas para la industria en general. Mantenimiento de máquinas que requieren mecanizado. Reparación de piezas, repuestos y componentes mecánicos que requieren mecanizado. Fabricación y comercialización de piezas para la industria en general sobre planos y/o muestras.

La empresa, se caracteriza dentro de la Teoría general de Sistemas según:

##### *Su entidad*

Es un sistema Real, pues es una entidad material formada por partes organizadas que interactúan entre sí de manera que las propiedades del conjunto, no pueden deducirse por completo de las propiedades de las partes.

##### *Su origen*

Se clasifica como un sistema Artificial, ya que fue creado por la intervención directa de la raza humana. Éste participa de manera activa en su dirección, manejo, control y operación

##### *Su ambiente*

Puede establecerse que la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. Es un sistema abierto debido a que se constituye como un conjunto de partes que interactúan entre sí y con el medio en el que se desenvuelve; presentando intercambio con el ambiente, estos son los sistemas sociales, económicos y de gobierno con los que existe intercambio de información, bienes y servicios.

Debe tenerse en cuenta que una empresa que se desenvuelve en el sector de la industria debe implementar una teoría de sistemas, pues necesita interrelacionarse con los usuarios internos y externos de la organización, el cumplimiento de su labor implica involucrarse en el contexto social, cultural y ambiental que le compete, para así ser utilizada la opinión de los clientes,

proveedores y demás grupos de interés para mejorar el producto y de esta forma volver al proceso donde se originaron (retroalimentación).

Al ser identificada la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. como un sistema cumple con las características planteadas por la Teoría General de Sistemas:

- *Totalidad:* Analiza el todo como un conjunto integrado e interrelacionado con las partes que lo conforman.
- *Interrelacionalidad:* Identifica y comprende la interacción que existe entre los diversos componentes que la conforman.
- *Búsqueda de Objetivos:* Todas sus operaciones están encaminadas a la consecución de objetivos.
- *Entradas y salidas:* Hace referencia a la interacción existente con el medio, de donde no solo recibe sino también brinda resultados y beneficios.
- *Transformación:* Como todo sistema transforma sus entradas de información en salidas claras, resumidas y concisas de información base para la toma de decisiones.
- *Jerarquía:* La organización está conformada por subsistemas los cuales la conforman como un todo y permiten su normal desarrollo.
- *Regulación:* La organización cuenta con un conjunto de elementos que se interrelacionan y son interdependientes, pero que regulan las actividades propias de esta con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.
- *Diferenciación:* El sistema o la empresa como tal está desglosado en componentes que la integran.

### **Componentes del sistema**

La empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. como sistema, cuenta con los siguientes componentes:

- **Recursos:** La empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. Cuenta con los siguientes recursos:
- **Infraestructura:** la empresa está ubicada en la Calle 21B # 40 – 102 en la ciudad de Duitama, cuenta con divisiones dentro de la fábrica dependiendo de la producción de sus productos y la zona administrativa.

- Económicos: la empresa se desenvuelve por medio de los recursos aportados por sus socios en un inicio y por los ingresos recibidos como resultado de la venta de sus productos. Así como el financiamiento bancario.
- Equipos: la empresa Cuenta con maquinaria de alta tecnología, herramientas y condiciones adecuadas que faciliten la labor, ofrece los servicios de torno C.N.C. (control numérico computarizado), centro de mecanizado, tornos paralelos, fresadora universal, cepillo, taladro, soldadura entre otros procesos de producción. De esta manera los productos son altamente competitivos y preferidos en el medio por ser diseñados y analizados en programas de tipo CAD (diseño asistido por computador).
- Archivos: La empresa posee una base de datos con la información referente a la misma, la cual es de fácil consulta para sus usuarios, también manejan un sistema de indicadores para la medición del desempeño y el sistema de gestión de calidad.
- Sistema de información: La empresa cuenta con un sistema información CNT CONTABLE el cual ofrece control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio y sirve como soporte para el manejo de las transacciones diarias y una base de datos donde se referencian lo correspondiente a las diferentes .procesos de producción y sus encargados.
- Otros recursos
  - Instalaciones y planta física apropiadas
  - Personal capacitado
  - Recursos financieros y capital intelectual
  - Documentación

Dentro del sistema conformado por la empresa, encontramos 2 subsistemas los cuales son objeto de nuestra investigación: control organizacional y responsabilidad social empresarial.

### **6.1.2. Subsistema de la empresa mecanizados industriales precisión Ltda.**

El subsistema de la empresa mecanizados industriales, precisión Ltda. Que será objeto de nuestro estudio, es el control organizacional, el cual está basado en la teoría general de sistemas bajo el cual se concibe la interacción de todos sus subsistemas, componentes y elementos. Generando de esta forma una alineación integral de los mismos que permite que se realice un control efectivo transversalmente en toda la organización.

La empresa es un sistema integrado por la interrelación de todas sus áreas, dependencias y grupos de interés; cuyo objetivo es conseguir el éxito en sus operaciones, por esta razón dicho objetivo depende de una sincronización total entre cada una de esas partes, y es el sistema de control organizacional el que viene a convertirse en el factor que le permite que se de dicha armonía entre las diferentes partes que la conforman.

## **6.2. CONTROL ORGANIZACIONAL**

Para realizar el análisis al control organizacional tomamos como apoyo la teoría general del control, la cual, se entiende como el conjunto de hipótesis, postulados, premisas que trata de conocer, comprender, explicar; como instrumento conceptual y de análisis derivada de la teoría de sistemas, los sistemas de control organizacional.

La teoría general del control se entiende como el conjunto de hipótesis, postulados, premisas que trata de conocer, comprender, explicar; como instrumento conceptual y de análisis derivada de la teoría de sistemas, los sistemas de control organizacional.

La Teoría General del Control está elaborada para sistemas en marcha, los cuales necesitan regular su operación con el fin de lograr los objetivos propuestos.

Dentro de la empresa se encuentran los siguientes grupos de interés:

➤ **PROVEEDORES:** dentro de los proveedores con los que cuenta la empresa están:

- Servimec. S.A
- Herrasol Ltda.
- Compañía general de aceros
- Disametales Ltda.
- Aceros industriales S.A

➤ **CLIENTES:** los clientes con los que cuenta la empresa son los siguientes:

- Diaco S.A.
- Acerías Paz del Rio S.A.
- Indumil Colombia S.A.
- Sudamina S.A.s.
- Sidenal S.A.
- Perfiles Malpensa VS, S.A.
- Distrito de Riego Usochicamocha
- Indusigma Ltda.
- Vigitrans S en C.S.
- Sociedad Tractec Ltda.
- Holcim Colombia S.A.
- Sika Colombia S.A.
- Consoltec Ltda.
- Diaz & Diaz ingenieros Ltda.

➤ **ESTADO:** el control por parte del estado a la empresa se realiza a través de las siguientes entidades:

- DIAN
- Superintendencia de Sociedades
- alcaldía Municipal de Duitama

➤ **TRABAJADORES**

La empresa cuenta con 10 trabajadores, cinco de los cuales son administrativos, el gerente y los restantes operativos.



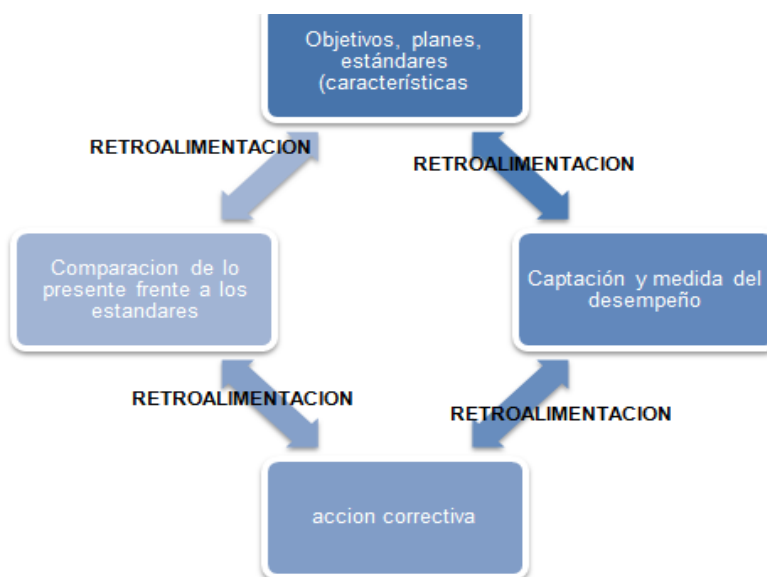
➤ **PROPIETARIOS:** la empresa cuenta con dos socios al ser una sociedad limitada.

- Nestor Fernando Castro Gonzales
- Doralba Tijaca

➤ **SOCIEDAD:** la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. está ubicada en una zona empresarial, en donde también está en contacto con la zona urbana, la organización no produce ningún tipo de contaminante, por lo tanto no genera daños para la sociedad.

### 6.2.1. Mecanismos control organizacional

**Gráfico 3: Mecanismos control organizacional**



Fuente: Mantilla, Samuel Alberto. Auditoría Financiera. Teoría general del control.

En la empresa Mecanizados industriales precisión Ltda. no se tiene establecido formalmente un programa de control aplicable a las actividades desarrolladas por la sociedad en cuanto a su parte administrativa, sin embargo se cuenta con políticas claras respecto a la calidad en su parte de producción, por lo que se hace fácil la ejecución de los procesos. Y al contar con procedimientos claros en cada caso, estos se constituyen en prácticas indirectas de control.

### ❖ **Características a ser controladas**

El objeto de control de este sistema es cada una de las operaciones realizadas con el fin de asegurar que dichas acciones vayan encaminadas al cumplimiento de la planeación estratégica de la organización. Por esta razón, la empresa presenta unas políticas reguladoras y manuales con información referente a la calidad de los procesos de operación, para realizar el respectivo control a los mismos, dentro de estos procesos se encuentran:

- Proceso de diseño y desarrollo
- Proceso de gestión administrativa
- Proceso de gestión comercial
- Proceso de producción
- Políticas de calidad
- Manuales de procedimientos
- Supervisión
- Software informático.
- Reglamento interno de trabajo.

### ❖ **Medida de desempeño**

Existen mecanismos de medición que permiten saber si se está cumpliendo con las exigencias de los clientes para todos los procesos operativos, de apoyo y de retroalimentación del sistema de gestión de calidad, quienes suministran información acerca de su propio desempeño, mediante estrategias de evaluación con indicadores de desempeño y cumplimiento. Con el fin de realizar el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos, la organización realiza un comité de calidad para tomar decisiones, y de esta forma implementar acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento como garantía para alcanzar los resultados planeados. Dentro de los indicadores de desempeño se encuentran (VER ANEXO):

- ✓ De cumplimiento en la entrega
- ✓ Tiempo de Mecanizado
- ✓ Formación
- ✓ Producto no conforme externo
- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Ventas

### ❖ **Comparación de lo presente frente a los estándares**

Se realiza una constante revisión de los procesos y evaluación del desempeño de la organización, en cuanto a satisfacción del cliente, cumplimiento de entrega, tiempos utilizados, ventas, comparándolo con los estándares establecidos por la industria y con las expectativas de los socios. Dentro de estos estándares, cabe resaltar que en el año 2011 Mecanizados Industriales Precisión Ltda., obtiene la certificación de sus procesos en la norma ISO 9001:2008 (Ver Anexo U), bajo el alcance de “mantenimiento de máquinas que requieren mecanizado. Reparación de piezas, repuestos y componentes mecánicos que requieren mecanizados”.

#### ❖ **Acción correctiva**

La empresa Mecanizados Industriales precisión Ltda. Realiza acciones preventivas con el fin de mitigar la ocurrencia de problemas y acciones correctivas las cuales se analizan a través de herramientas estadísticas, para dar cumplimiento a lo anteriormente mencionado, la alta Dirección tiene establecido un Comité de Calidad el cual toma decisiones frente al Sistema de Gestión de Calidad y está conformado por: El gerente, el coordinador HSEQ, el coordinador administrativo, el coordinador de producción y un representante de los trabajadores (Ver Anexo J).

Este comité, tiene como objetivos lo siguientes:

- la eliminación de las causas generadoras de problemas, por medio de un responsable al cual se le asigna que ejerza su acción correctiva, después se evalúa el impacto de las acciones tomadas con el fin de rendir un informe periódico.
- Establecer la comunicación interna en todos los niveles de la organización, mediante carteleras informativas en cada área de producción y comunicados internos escritos y vía web, los cuales son de fácil acceso para todos los trabajadores de la empresa

#### **6.2.2. Componentes del subsistema de control**

- El componente Central
- La estructura Organizacional
- La cultura Organizacional

#### **Componente central.**

##### ❖ **Planeación**

Para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, esta define sus objetivos y meta por medio del establecimiento de una misión y una visión definidas y el

cumplimiento de su objeto social. La empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda., realiza una planeación de actividades, mediante la revisión gerencial, la cual se realiza en Enero de cada año, con la que se pretende revisar los logros del año inmediatamente anterior y plantear nuevas metas para el nuevo año.

#### ❖ Operación

##### ○ Planta Física

La empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. se encuentra ubicada en la ciudad de Duitama Boyacá en la Calle 21B # 40 - 102

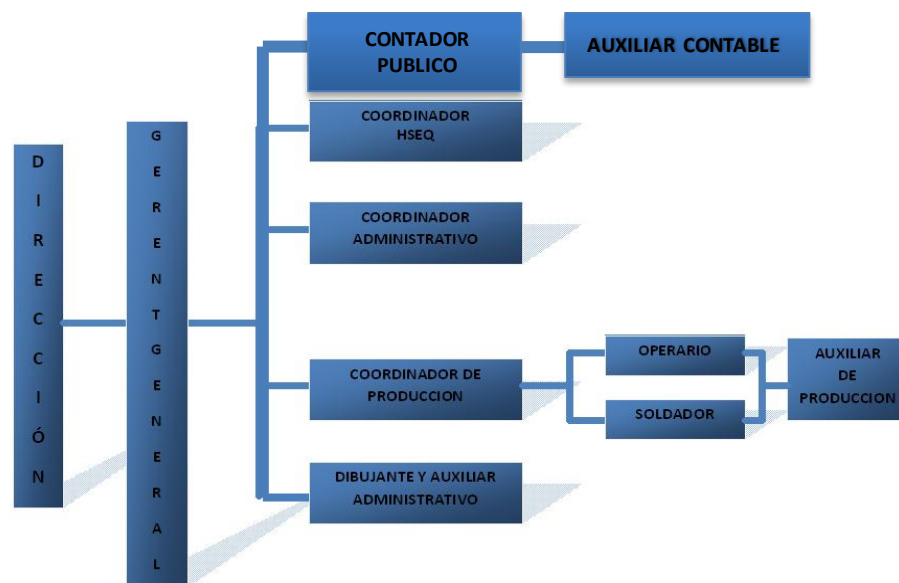
Está compuesto por el área administrativa la cual consta de dos oficinas, el área de producción y almacenamiento que se encuentra conformada por el área de fabricación y el área de almacenaje.

##### ○ Actividad Económica

Tiene por objeto social el diseño y fabricación de piezas, mecanismos, dispositivos y máquinas para la industria en general. Mantenimiento de máquinas que requieren mecanizado. Reparación de piezas, repuestos y componentes mecánicos que requieren mecanizado. Fabricación y comercialización de piezas para la industria en general sobre planos y/o muestras.

#### Estructura organizacional.

**Gráfico 4: Estructura organizacional mecanizados industriales precisión Ltda.**



Fuente: Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

La empresa cuenta con un organigrama de enfoque horizontal, lo que establece a la organización dentro de un contexto de demandas cambiantes, con su atención puesta sobre las expectativas de los clientes como estrategia organizacional frente a los bienes y servicios que presta la entidad. Siendo la producción su principal proceso, por eso su enfoque en los modos de producción, los procesos de trabajo, desde los insumos hasta el producto finalizado con el fin de garantizar un producto acorde con las necesidades de sus clientes y de calidad, proporcionando adecuados mecanismos de coordinación de trabajo.

### ❖ Normas

La Empresa posee una estructura documentada que permite asegurar que todos los productos fabricados cumplan los requisitos aplicados en cada uno, además son soporte del S.G.C. Están integrados en cuatro niveles así:

- Nivel 1: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Nivel 2: Normas Internas y Procedimientos – Planes de Calidad e Instructivos.
- Nivel 3: Manual de funciones – Normas Externas.
- Nivel 4: Registros – Informes – Actas – Registros Proveedores – Folletos Internos.

### ❖ Procedimientos

Dentro de la Documentación (Ver Anexos K - T) se encuentra las normas internas y Procedimientos que especifica detalladamente los procedimientos de operación dentro de la empresa, los cuales, ayudan a generar responsabilidades, definen específicamente las actividades y muestran las políticas a seguir en producción, administración, entre otros. Toda la Documentación está codificada y controlada de acuerdo a parámetros descritos en los dos primeros procedimientos, para mantener siempre un eficaz desempeño del S.G.C. Con revisiones actualizadas.

### ❖ MANUALES

- Proceso de dirección (Ver Anexo K en cd)
- Procedimiento de diseño y desarrollo (Ver Anexo L en cd)
- Proceso de gestión Humana (Ver Anexo M en cd)
- Control a proveedores (Ver Anexo N en cd)
- Procedimiento de gestión comercial (Ver Anexo O en cd)

- Procedimiento de compras y control a proveedores (Ver Anexo P en cd)
- Procedimiento de propiedad del cliente (Ver Anexo Q en cd)
- Procedimiento de preservación del producto (Ver Anexo R en cd)
- Procedimiento de control de equipos de seguimiento y medición (Ver Anexo S en cd)
- Procedimiento de identificación y trazabilidad del producto (Ver Anexo T en cd)

#### ❖ **Política de calidad**

Somos una empresa dedicada a la fabricación de productos y prestación de servicios de calidad, que requieren mecanizado. Buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes procurando sobrepasar sus expectativas y asegurando el cumplimiento de los requisitos aplicables al producto; esto lo logramos implementando procesos eficaces y eficientes, desarrollando la competencia del talento humano, y mejorando continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### **Cultura organizacional.**

La cultura organizacional dentro de la empresa Mecanizados industriales precisión Ltda. Cuenta con unos valores y principios corporativos bien estructurados dentro del direccionamiento de la empresa, manejan estrategias de igual forma de integración de sus empleados y la motivación de estos. Permitiendo un ambiente laboral propicio para el buen funcionamiento de la organización y cuenta con los siguientes principios y valores:

#### **PRINCIPIOS**

- Sentido común
- Trabajo en equipo
- Proactividad
- Aprendizaje permanente
- Reciprocidad
- Sentido de pertenencia
- Calidad humana

## **VALORES**

- Constancia
- Responsabilidad
- Honradez
- Lealtad
- Gratitud
- Respeto
- Imparcialidad

### **6.2.3. Problemas básicos en el control organizacional.**

La empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. dentro del desarrollo normal de sus actividades presenta problemas tales como (Ver Anexo J):

Problemas técnicos:

- Daño en equipos de cómputo.
- Fallas en el funcionamiento del software utilizado.
- Desactualización en el software utilizado por la empresa.
- Fallas en el funcionamiento de la maquinaria de mecanizado.

Problemas por las respuestas humanas:

- Ingreso de información errónea a los sistemas de información.
- Errónea toma de decisiones por parte de las directivas de la Empresa.
- Contratación no adecuada para la carga laboral con que cuentan los operarios.

Problemas por el tratamiento operacional:

- El no cumplimiento de los manuales de procesos
- El no cumplimiento de funciones por parte de los directivos y demás persona

Problemas administrativos:

- La entrega de información incompleta y/o atrasada
- El no cumplimiento de los programas.
- Asignación de variadas cargas laborales en una sola persona.
- No formalización de procesos administrativos y de contratación.

### **6.3. DIAGNÓSTICO DEL CONTROL ORGANIZACIONAL**

Los principales resultados obtenidos al realizar la identificación del control organizacional por componentes, fueron:

#### **HALLAZGOS**

##### **Fortalezas**

1. Se tiene una actitud positiva hacia el sistema de control organizacional, habiéndose generado condiciones iniciales para su implementación.
2. De la misma manera al implementar la organización políticas de gestión de calidad como las establecidas en las normas ISO 14000 y OHSAS 18000, cuentan con una cultura de organización que procura garantizar la satisfacción de sus clientes, dando respuesta, oportuna y eficiente a sus requerimientos con calidad, procurando sobrepasar sus expectativas, así como también las políticas establecidas en los procedimientos de diseño y desarrollo. (Ver Anexo L en cd)
3. Se tiene clara conciencia respecto al manejo racional de los recursos de la organización.
4. La Alta Dirección apoya las actividades de control y las mejoras que permitan armonizar los procesos y atender con calidad a los clientes, cumpliendo así con los Objetivos de la organización. (Ver Anexos O y Q en cd)
5. Se reconoce que la información disponible aporta en la toma de decisiones, y que se cuentan con mecanismos y procedimientos de comunicación interna y externa (Ver Anexos K – T en cd).
6. Existe un oportuno reporte y comunicación de deficiencias y problemas detectados en el monitoreo, sin embargo el grado de compromiso para lograr el levantamiento de las mismas y asumir responsabilidad, requiere reforzarse (Ver Anexo J, comité de calidad).
7. La empresa realiza revisiones y ajustes a los indicadores asociados a los procesos (Ver Anexo I).
8. Identifica claramente las fuentes externas de información y los mecanismos para su administración y manejo.
9. Monitoreo periódico a los indicadores, por parte de las áreas organizacionales.
10. Con el fin de generar productos de calidad, la empresa se rige bajo el procedimiento de gestión comercial, con el cual se determina los requisitos relacionados con el producto y la revisión de la capacidad en cumplimiento



de los requisitos antes del compromiso de entrega del producto (Ver Anexo O en cd).

## **Debilidades**

1. No hay difusión general de las políticas institucionales que son de conocimiento exclusivo de la estructura estratégica de la empresa.
2. No existe una correcta jerarquización dentro de la empresa, lo cual se puede evidenciar en la estructura organizacional de la misma (Ver Gráfico 4).
3. La estructura organizacional y la administración de recursos humanos carecen de herramientas de gestión acordes a las actuales necesidades institucionales, dentro de las que cabe resaltar la importancia de tener en cuenta las opiniones de los trabajadores y de igual manera sus necesidades dentro de la empresa.
4. Existe una carencia de código de ética y conducta, así como una carencia de descripción de puestos de trabajo, responsabilidades y perfiles por escrito.
5. Falta de documentación de políticas de contratación de personal.
6. Ausencia del establecimiento claro de objetivos dentro de la estructura organizacional de la.
7. No se identifican, documentan ni evalúan los riesgos y su impacto.
8. No se comunica de forma clara a los empleados su rol en la organización, así como el direccionamiento estratégico de la misma.
9. Se carece de mecanismos eficientes para la divulgación de la información.
10. No realizan Informes de seguimiento periódico a la ejecución presupuestal de la entidad.
11. La empresa no realiza un Informe de la Evaluación del Desempeño del respectivo periodo, el cual, debe incluir observaciones generales, conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento continuo del proceso.
12. No realiza un análisis de debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del año inmediatamente anterior, antes de formular el plan estratégico para el nuevo año.

El Sistema de Control organizacional de la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. Se encuentra en un nivel adecuado de control, sin embargo se hace necesario tomar medidas correctivas en el área de riesgos y tomar

decisiones de cómo complementar las actividades y su desarrollo, re direccionar el curso de alguna actividad o cualquier otro cambio que se requiera para el mejoramiento. Es de resaltar que el componente central de control organizacional es el que se encuentra en mayor déficit ya que no se cuenta con una política clara de análisis y valoración de riesgos, afectando la planeación de la organización, de la misma manera no existen controles claros que le permitan orientar su operación en pro de su direccionamiento; ya que aunque cuentan con políticas de calidad y de desarrollo esas no son impartidas de manera adecuada a la totalidad de los agentes involucrados.

## 7. RESPONSABILIDAD SOCIAL MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISION LTDA.

Para la organización Mecanizados Industriales precisión Ltda., la responsabilidad social empresarial, es un enfoque de negocio que involucra todas las dimensiones; social, ambiental y económica a los distintos grupos de interés para contribuir a la gestión sostenible de la organización.

Para el caso de la Empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. se ha tomado como base las materias fundamentales de la norma internacional ISO 26000:2010. (Ver gráfico N° 5). Estas materias son temas específicos, que orientan para poder determinar los aspectos en que se debe analizar, planear e implementar en la empresa sobre el tema en cuestión.

**Gráfico 5: Estructura de Responsabilidad Social Empresarial.**



Fuente: Adaptado de la Norma Internacional ISO 26000:2010

Para la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. la responsabilidad empresarial, involucra las dimensiones: social, ambiental y económica con los distintos grupos de interés para contribuir con la gestión sostenible de la organización, aportando beneficios a toda la sociedad en general.

Teniendo en cuenta los métodos de observación y recolección de datos a través de las encuestas y entrevistas (Ver Anexo A - H) realizadas a los distintos grupos de interés, como los clientes, proveedores, la comunidad, los empleados de la organización, entre otros, la empresa presentó los siguientes datos que permitieron realizar un análisis al manejo de la responsabilidad social en la empresa, para lograr así construir un plan de mejoramiento que permita que la empresa logre ser socialmente responsable.

## **7.1. MATERIAS FUNDAMENTALES**

### **7.1.1. Gobernanza**

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual la misma se encarga de implementar las decisiones para lograr los objetivos planteados. Estos objetivos, están dirigidos por una persona o grupo de personas (propietarios, miembros, integrantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010. NUEVA NORMA ISO 26000:2010. Pg 8.

## Gráfico 6: Principios de Gobernanza



Fuente: Adaptado de la Norma Internacional ISO 26000:2010

De acuerdo a los principios de gobernanza establecidos por la norma internacional ISO 26000:2010 se encontraron:

### Fortalezas:

1. La empresa comunica sus valores dentro y fuera de la organización.
2. La empresa efectúa controles internos para el cumplimiento de sus organizacionales tales como el control administrativo y el control contable (Ver Anexo J)
3. La empresa cumple con todas las leyes y regulaciones locales y nacionales aplicables.
4. La empresa cumple con las obligaciones adquiridas con sus proveedores y/o contratistas (Ver Anexo E).

### Debilidades:

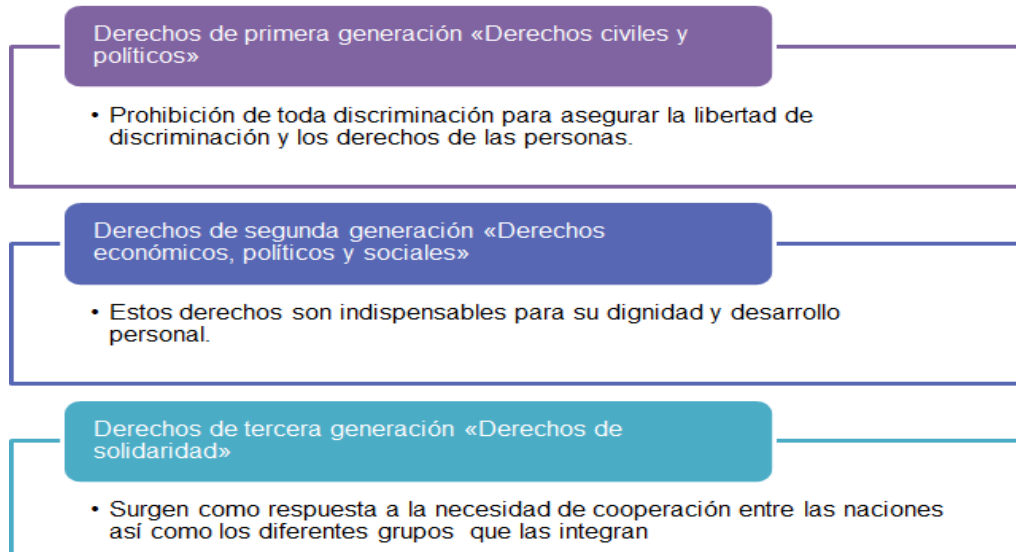
1. La empresa no utiliza un código de ética o código de conducta específico sino solo lo establecido en el manual de funciones de la empresa.
2. La empresa no establece su propio programa de ética.
3. La empresa no tiene un representante de los operarios dentro de la Junta directiva, el cual tenga la vocería de las necesidades que presentan los trabajadores e influya sobre la toma de decisiones de la empresa

### 7.1.2. Derechos Humanos

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo, trascienden las leyes o culturas tradicionales. Predominando como derechos internacionales:<sup>15</sup>

- Eliminación de la discriminación racial y contra la mujer
- Medidas para prevenir y eliminar las formas de tortura , castigos crueles, inhumanos o degradantes
- Derechos de los niños
- Participación de los niños en conflictos armados
- Venta de niños, prostitución y pornografía infantil
- Protección de los trabajadores migrantes y sus familias
- Protección frente a la desaparición forzada
- Derechos de las personas con discapacidad

#### Gráfico 7: Derechos Humanos



Fuente: Adaptado de la Norma Internacional ISO 26000:2010

<sup>15</sup> Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010. NUEVA NORMA ISO 26000:2010. Pg 9.

De acuerdo a los derechos humanos establecidos por la norma internacional ISO 26000:2010 se encontraron:

**Fortalezas:**

1. La empresa combate todo tipo de discriminación. Realizan integraciones con los empleados, en donde celebran los cumpleaños de los trabajadores y demás fechas importantes
2. La Empresa cumple con las necesidades básicas de agua, electricidad, y de dotaciones necesarias para sus trabajadores.
3. La empresa cumple con pagarles un salario justo a sus trabajadores, cumpliendo con lo legalmente establecido.
4. La empresa capacita a sus trabajadores para el mejoramiento de su desempeño dentro de la misma, mediante programas de formación que hace referencia al tema de formación, fecha programada, a quien va dirigido, el formador y cómo se evaluara la eficacia y se actualiza según se requiera con el fin de alcanzar el perfil establecido del personal que ocupa el cargo.
5. La empresa otorga libertad a los trabajadores para dejar su trabajo, con un aviso razonable.

**7.1.3. Prácticas Laborales**

Las prácticas laborales de una organización incluyen todas aquellas políticas y prácticas que se realizan en relación al trabajo que se desarrolla dentro, por o en nombre de la organización e implica las actividades de reclutamiento, promoción, reglamentos, formación y desarrollo de las habilidades y capacidades de sus trabajadores;<sup>16</sup> así como sus condiciones laborales, permitiendo establecer una relación justa con sus trabajadores.

Esta materia fundamental se sustenta en los siguientes asuntos:

---

<sup>16</sup> Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010. NUEVA NORMA ISO 26000:2010. Pg 11.

## Gráfico 8: Prácticas Laborales

<b>TRABAJO Y RELACIONES LABORALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación laboral confiere derechos y deberes tanto a los empleados como al empleador, que impactan al bienestar social.</li> </ul>
<b>CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las políticas de protección deben servir de garantía política, jurídica, y organizacional para la mitigación, o reducir de los costos producidos por la ocurrencia de un accidente laboral, por enfermedades laborales, maternidad, etc.</li> <li>• Las condiciones de trabajo afectan seriamente la calidad de vida de los trabajadores, por lo que deben basarse en prácticas justas.</li> </ul>
<b>DIALOGO SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El dialogo social eficaz ofrece un mecanismo para desarrollar políticas y encontrar soluciones que tomen en cuenta prioridades y las necesidades de empleadores y trabajadores, y por tanto, produce resultados importantes y duraderos para la organización y la sociedad</li> </ul>
<b>SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La salud y la seguridad en el trabajo implica promover y mantener el mas alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales. También se refiere a la protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.</li> </ul>
<b>DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad.</li> </ul>

Fuente: Adaptado de la Norma Internacional ISO 26000:2010

Los hallazgos encontrados en la empresa en materia de prácticas laborales fueron:

### Fortalezas:

1. La empresa tiene establecido en su manual, tanto los derechos y deberes del trabajador así como también del empleador.
2. Las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales que son coherentes con las normas laborales aplicables.
3. La empresa tiene establecido un coordinador de HSEQ, el cual se encarga de la seguridad de los trabajadores y la calidad del servicio prestado por la empresa (Ver Anexo M).
4. La empresa proporciona a los trabajadores, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, del cual pueden hacer uso los sábados sin interferir en sus labores (Ver Anexo J y M).



**Debilidades:**

1. La empresa no tiene establecido dentro de sus políticas, reglamentos o manuales, charlas periódicas con los operarios, en donde se puedan establecer sus necesidades.
2. La empresa no tiene establecido que los trabajadores pueden conformar libremente una asociación laboral en donde velen por sus derechos como por ejemplo: comités de la empresa.
3. La empresa no establece que cuando sea necesario los trabajadores que hayan sido despedidos, reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo.
4. La empresa no tiene establecido dentro de sus manuales, un manual de procedimientos en el cual prevean los riesgos laborales.
5. la empresa no tiene establecido dentro de sus políticas, el riesgo de determinadas enfermedades profesionales en la piel, causadas por la utilización habitual de lubricantes de refrigeración para las máquinas, ya que estas exigen un número importante de sustancias químicas

**7.1.4. Medio ambiente**

Las normas internacionales ISO 26000:2010, plantean los siguientes principios para la preservación del medio ambiente.

La realización de estos asuntos implica el desarrollo de actividades que vayan encaminadas a la construcción de un modelo auto regulador en materia ambiental.

**Fortalezas:**

1. La empresa genera un impacto ambiental menor debido a la generación de residuos provenientes de la mecanización del acero, contribuye de manera directa con el medio ambiente, ya que esos residuos son reunidos y entregados a recolectores especiales de los mismos. Estos a su vez tienen dentro de sus efectos el daño que pueden tener los trabajadores con algunos productos químicos, si no se tienen las medidas preventivas necesarias. Para el caso de la empresa los trabajadores cuentan con su respectiva dotación, que ayuda a prevenir dichos daños.
2. la empresa identifica las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades, como lo son los restos de viruta generados por el desbaste del acero, contaminación auditiva.

3. la empresa implementa medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control, concretamente a través del desarrollo y promoción de la rápida acogida de productos y servicios más amigables con el medio ambiente, como por ejemplo con la utilización de papel reciclable.
4. la empresa identifica las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y define los límites (alcance) de sus responsabilidades.

**Debilidades:**

1. La empresa no implementa medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos,
2. La empresa no utiliza materiales reciclados y no reutiliza el agua
3. La empresa no realiza ahorros de energía en donde sea posible en la organización, incluyendo la compra de bienes eficientes energéticamente
4. La empresa no proporciona medios para la toma de conciencia sobre la importancia de la adaptación y las medidas preventivas para la resiliencia de la sociedad, a través de la educación y otros medios.
5. La empresa no prioriza sus decisiones la salud humana y ambiental de las comunidades locales.

La empresa debe separar el papel vinipel que utiliza para la protección de los productos, ya que este no es reciclable.

#### **7.1.5. Prácticas justas de operación**

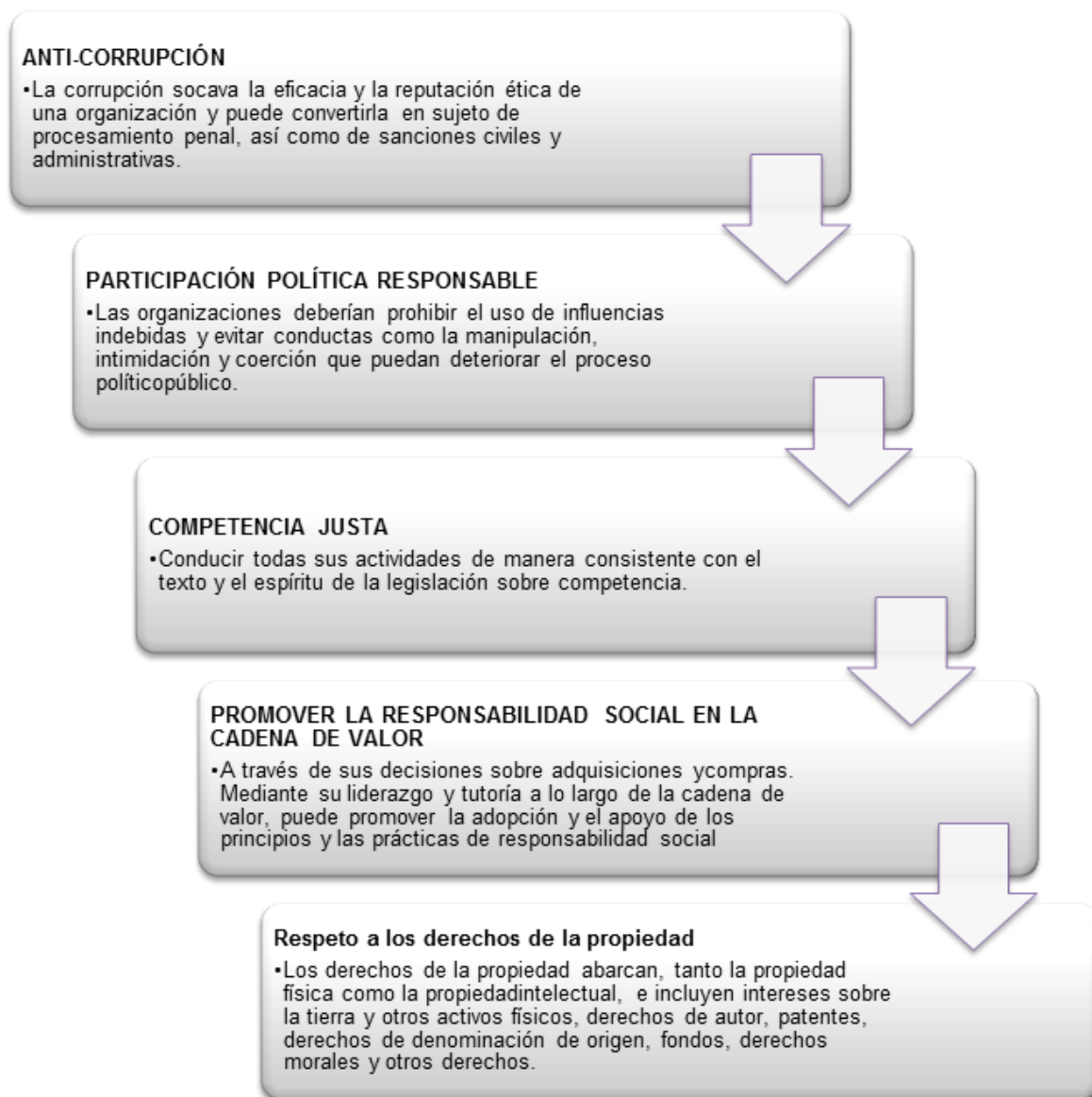
Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Evitando cualquier comportamiento que parezca favoritismo o conspiración.<sup>17</sup>

Estas prácticas incluyen relaciones entre Organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre Organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras. (Ver Gráfico 9)

---

<sup>17</sup> Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010. NUEVA NORMA ISO 26000:2010. Pg 14.

**Gráfico 9: Prácticas justas de operación.**



Fuente: Adaptado de la Norma Internacional ISO 26000:2010

Dentro de los hallazgos de prácticas justas de operación, se evidenció:

**Fortalezas:**

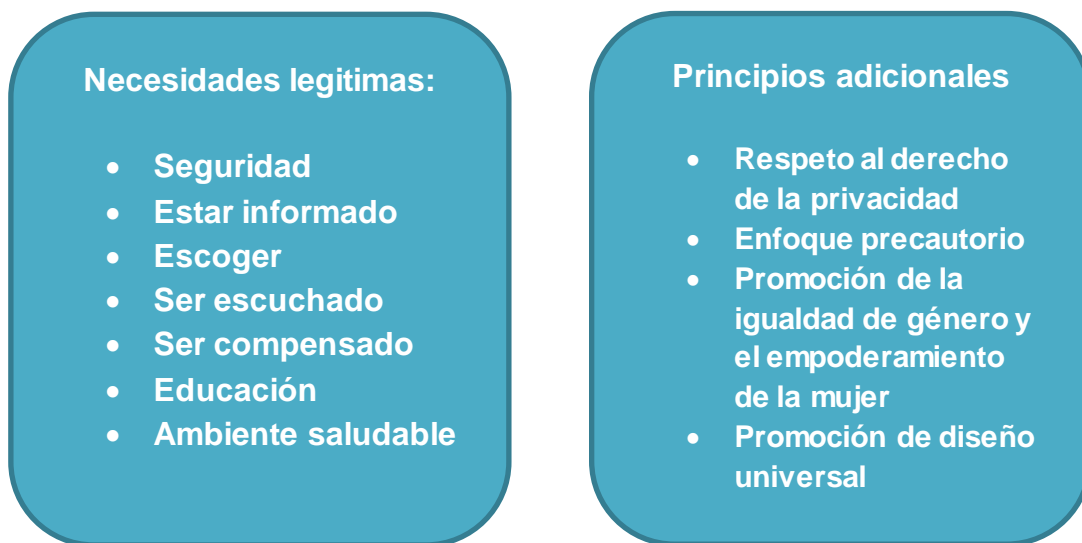
1. La empresa contempla dentro de su manual interno, prácticas anticorrupción y sus riesgos (Ver Anexo G)
2. La empresa tiene todos sus papeles como lo establece la ley, dando transparencia al ejercicio de sus actividades.

**Debilidades:**

1. Aunque la empresa plantea políticas de anticorrupción en su reglamento interno, no realiza actividades tales como conversatorios o capacitaciones, respecto a la participación responsable y cómo manejar conflictos de interés dentro de la empresa.
2. La empresa no integra en sus políticas de compra, criterios éticos, sociales para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social empresarial, promoviendo un trato justo de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables.

**7.1.6. Asuntos de Consumidores.**

Los asuntos de consumidores están relacionados con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de los y la privacidad de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de consumidores vulnerables y desfavorecidos, educación entre otros.

**Gráfico 10: Principios de los asuntos de consumidores.**

Fuente: Adaptado de la Norma Internacional ISO 26000:2010

En asuntos de consumidores, la empresa presentó los siguientes hallazgos:

**Fortalezas:**

1. La empresa presenta información detallada sobre los productos requeridos, así como las especificaciones de su elaboración, permitiendo, la toma de decisiones para sus clientes.
2. la empresa da a conocer abiertamente los precios, los impuestos totales, los términos y condiciones de uso para los productos o servicios que ofrecen, incluyendo opciones de crédito, tasas reales de interés, costos involucrados, cantidad a pagar, número de pagos, fechas de vencimiento de cuotas, entre otros.
3. La empresa tiene el reconocimiento a la calidad ISO 9001:2008, con lo cual certifica que los servicios y productos ofrecidos son seguros y de alta calidad.
4. La empresa ofrece mantenimiento y reparación a un precio razonable (Ver Anexo D).
5. La empresa no revela, ni pone a disposición, ni usa, los datos personales de los consumidores para propósitos distintos a aquellos especificados a la hora de obtenerlos (Ver Anexo Q).

**Debilidades:**

1. Al diseñar los envases o empaques para la entrega final de los productos, la empresa no facilita la reutilización o reciclado.
2. La empresa no cuenta con un buzón de sugerencias, el cual permita manifestar tanto a clientes como a los mismos empleados recomendaciones para mejorar sus servicios.

**7.1.7. Participación activa de la comunidad.**

El desarrollo comunitario es influenciado por las actividades productivas y servicios que se presenten en la zona, por ello Mecanizados Industriales Precisión Ltda. promueve el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, mediante una adecuada participación y distribución de responsabilidades.<sup>18</sup> Al cumplir con lo anteriormente mencionado, la empresa puede contribuir con la creación de empleos y generación de ingresos, mediante la implementación de tecnologías, programas educativos, inversión y diversificación de actividades económicas, y el apoyo a organismos e instituciones de bienestar social dentro de la comunidad.

---

<sup>18</sup> Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010. NUEVA NORMA ISO 26000:2010. Pg 21.

**Gráfico 11: Asuntos referentes a la comunidad.**



Fuente: Adaptado de la Norma Internacional ISO 26000:2010

Después de realizar el respectivo análisis sobre la participación activa de la comunidad, se concluye que la empresa tiene:

**Fortalezas:**

1. La empresa participa en las reuniones y demás eventos organizados por la junta de acción comunal del barrio en el que se encuentra localizada (Ver Anexo H).

**Debilidades:**

1. La empresa no determina inversiones en el desarrollo comunitario mediante procesos de consulta a los miembros de la comunidad.

2. La empresa no establece como prioridad generar empleo a miembros de la comunidad.

3. La empresa no tiene dentro de sus políticas, contribuir al mejoramiento de su comunidad mediante aportes sociales o económicos.

## **8. PLANES DE MEJORAMIENTO MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA.**

### **8.1. PLAN DE MEJORAMIENTO COTROL ORGANIZACIONAL; MECANIZADOS INDUSTRIALIZADOS PRECISIÓN LTDA.**

Por medio del presente plan de mejoramiento para la empresa Mecanizados Industrializados Precisión Ltda. se formula una propuesta de mejoramiento que sirva como mecanismo para perfeccionar de manera sustancial el desarrollo de sus actividades referentes al control organizacional dentro de la misma, por tal razón el plan se elaboró con base en el diagnóstico realizado sobre la condición del control organizacional, el cual incluyo la perspectiva de la organización desde el punto de vista de la teoría general de sistemas y de la teoría general del control. Teniendo en cuenta que El Sistema de Control organizacional de la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. Se encuentra en un nivel adecuado de control; pero que se hace necesario tomar medidas correctivas en diversas áreas y tomar decisiones de cómo complementar las actividades y su desarrollo, re direccionar el curso de alguna actividad o cualquier otro cambio que se requiera para el mejoramiento.

*Objetivo General:* Proponer un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática con el fin de generar resultados positivos en la organización, a partir de las falencias identificadas; elaborando los correctivos pertinentes, tendientes a proporcionar una mejora sustancial en el desarrollo de sus procesos, bajo un marco de transparencia, confianza y eficacia; orientado por el máximo órgano administrativo.

**CUADRO N°1 Plan de mejoramiento, control organizacional (Continuación)**

ACCIONES DE MEJORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
			RESULTADOS ESPERADOS	
Incluir criterios de Responsabilidad Social Empresarial en los contratos firmados.	Estipular dentro de los contratos de prestación de servicios cláusulas que ayuden a la promoción de la responsabilidad social	Dirección de la empresa	Evaluación de los contratos de prestación de servicios	Gerente General, Coordinador Administrativo
Distribuir puestos de trabajo, responsabilidades y perfiles por escrito.	Crear el manual de funciones, describiendo el nombre del cargo, área, jefe inmediato, departamento al cual pertenece el trabajador, características que deben poseer las personas que van a desempeñar los cargos.	Dirección de la empresa	Manual de funciones elaborado	Junta de socios
Definir los objetivos dentro de su estructura organizacional	Establecer los objetivos organizacionales dentro del direccionamiento estratégico de la empresa, ya que estos son necesarios para establecer las metas que se quieren alcanzar, no es suficiente con la misión y la visión	Dirección de la empresa	Documento escrito donde se evidencie la conformación de los objetivos y planes estratégicos	Gerente general, Coordinador Administrativo y Junta de socios

Fuente: Autores



**CUADRO N°1 Plan de mejoramiento, control organizacional (Continuación)**

ACCIONES DE MEJORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES DE SEGUIMIENTO /	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
			RESULTADOS ESPERADOS	
Identificación, evaluación y documentación de los riesgos derivados de la actividad de la empresa y su impacto.	Planificar la acción preventiva a partir de la evaluación inicial de riesgos.  Elaborar un mapa de riesgos y su impacto.	Coordinador HSEQ	Planes y programas establecidos para la administración de riesgos	Gerente general Coordinador administrativo Coordinador de HSEQ
Control periódico a los riesgos	Seguimiento periódico a los riesgos establecidos en el Mapa de Riesgos, donde se determina la materialización, valoración y la efectividad de los controles, por parte de la Oficina de control Interno.	Coordinador HSEQ	Control de riesgos periódicos y buen desempeño en funciones.	Coordinador HSEQ Coordinador Administrativo
Diseñar un plan de mantenimiento completo de seguimiento a la maquinaria.	Diseñar un plan de mantenimiento detallado para cada máquina, teniendo en cuenta las condiciones de cada una y en consecuencia, fijar el tiempo de este mantenimiento. Determinar el tipo de mantenimiento que se va a	Gerente general	Indicador de tiempo sin averías. Indicador de coste Indicador de seguridad del medio ambiente Indicador de disponibilidad	Gerente general Coordinador administrativo Operarios

Fuente: Autores

**CUADRO N°1 Plan de mejoramiento, control organizacional (Continuación)**

ACCIONES DE MEJORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES DE SEGUIMIENTO /	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
			RESULTADOS ESPERADOS	
	realizar en cada máquina, el cual debe depender del tipo y numero de fallas de estas, y documentarlo.			
Seguimiento periódico a la ejecución presupuestal de la entidad.	Crear indicadores de cumplimiento mensuales que permitan evaluar el grado de cumplimiento del presupuesto planteado por la empresa al comienzo de año y lo utilizado para cumplir con el plan estratégico	Gerente general	Efectivo seguimiento sobre el presupuesto planteado por la organización para cada año de ejecución	Gerente general Coordinador administrativo Contador Publico
Evaluación de desempeño del personal de la empresa en las reuniones mensuales de la empresa.	Realizar un informe escrito sobre la evaluación del desempeño de cada área de la organización y de sus trabajadores.	Coordinador administrativo	Mejorar las falencias que surjan de las evaluaciones periódicas, llevando un registro de las mismas.	Coordinador Administrativo Gerente general
Crear una Matriz DOFA	Realizar un análisis de debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del año inmediatamente anterior, teniendo en cuenta el modelo de la matriz DOFA, antes de formular el plan estratégico para el nuevo año.	Coordinador administrativo	Efectivo plan estratégico para lograr la consecución de los objetivos de la empresa	Gerente general Coordinador administrativo Contador público.

Fuente: Autores

### 8.1.1. Recursos.

**Recursos Humanos:** los recursos humanos estimados para la realización del presente plan de mejoramiento son los siguientes:

- El gerente general,
- El coordinador administrativo,
- El coordinador de producción
- El coordinador de HSEQ.

Ellos junto al personal de trabajo y demás grupos de interés, trabajando en conjunto para lograr la consecución de los objetivos trazados.

**Recursos tecnológicos:** Los equipos tecnológicos con los que cuenta la empresa actualmente los cuales deben ser utilizados de manera adecuada por el personal encargado de realizar las acciones propuestas.

**Recursos financieros:** los recursos financieros incurridos dentro del presupuesto para llevar a cabo el plan de mejoramiento serán destinados a disposición de la empresa.

### 8.1.2. Cronograma.

Las acciones propuestas por el grupo de trabajo deben ser planeadas puestas en marcha y llevadas a cabo por parte de la empresa Mecanizados Industriales precisión Ltda. en un tiempo no mayor a un año ya que todas en su mayoría están relacionadas con la cultura organizacional y sus empleados por lo tanto son acciones que deben ser realizadas oportunamente con eficiencia y eficacia, estableciendo un cronograma de trabajo según las disposiciones de la administración.

Elaborado por:

Deisy Alejandra Monsalve Moreno.  
Edilberto Maldonado.

## 8.2. PLAN DE MEJORAMIENTO RESPONSABILIDAD SOCIAL, MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA.

El presente plan de mejoramiento brinda una propuesta que busca mejorar las políticas y prácticas de Responsabilidad Social en la empresa MECANIZADOS INDUSTRIALIZADOS PRECISIÓN LTDA.. Tomando como base las materias fundamentales de la norma internacional ISO 26000:2010, por medio de encuestas que se realizaron a los diferentes grupos de interés, dentro de los cuales se encuentran los empleados, la comunidad, clientes, proveedores, entre otros, con el fin de ver el grado de cumplimiento de la responsabilidad social dentro de la empresa (Ver Cuadro N° 2).

*Objetivo General:* Contribuir al direccionamiento y a la construcción de valor empresarial por medio de la responsabilidad social.

**CUADRO N°2 Plan de mejoramiento, Responsabilidad Social.**

ACCIONES DE MEJORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES DE SEGUIMIENTO /	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
			RESULTADOS ESPERADOS	
Incluir criterios de Responsabilidad Social Empresarial en los contratos firmados.	Estipular dentro de los contratos de prestación de servicios cláusulas que ayuden a la promoción de la responsabilidad social	Dirección de la empresa	Evaluación de los contratos de prestación de servicios	Gerente General, Coordinador Administrativo
Establecer normas escritas que prohíban y prevean medidas disciplinarias contra prácticas discriminatorias entre los empleados.	* Creación de normas contra prácticas discriminatorias * Formulación de derechos del trabajador	Área administrativa	Normas contra las prácticas discriminatorias en el reglamento de la empresa.	Gerente General, Coordinador Administrativo, Junta de socios

Fuente autores.

## CUADRO N°2 Plan de mejoramiento, Responsabilidad Social (Continuación)

ACCIONES DE MEJORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES DE SEGUIMIENTO /	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
			RESULTADOS ESPERADOS	
Establecer el código de ética de la empresa.	Crear un código de ética, donde se regulen los comportamientos de las personas dentro de la empresa	Área administrativa	Evaluación mensual a los comportamientos de los empleados.	Coordinador administrativo, coordinador de HSEQ,
Comité de derechos humanos.	Establecer un comité de derechos humanos dentro del reglamento interno de la empresa.	Gerente general	Equidad e igualdad para las personas dentro de la empresa	Gerente general
Responsabilidad Social Empresarial en los contratos firmados.	Estipular dentro de los contratos de prestación de servicios cláusulas que ayuden a la promoción de la responsabilidad social	Dirección de la empresa	Evaluación de los contratos de prestación de servicios	Gerente General, Coordinador Administrativo
políticas de responsabilidad social proyectadas en beneficio del medio ambiente	Establecer dentro de las políticas de la empresa, la responsabilidad social con el medio ambiente	Junta de socios	Evaluación al control interno de la organización	Gerente General, Coordinador Administrativo,
Bienestar de los trabajadores	Establecer charlas periódicas, para que los empleados planteen sus necesidades y comentarios	Coordinador de HSEQ	Mejora en las obligaciones laborales de los empleados y mejora en la calidad de vida.	Coordinador de HSEQ Comité de derechos humanos, Gerente general
Equilibrio con el medio ambiente	Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía y agua.	Coordinador de HSEQ	Indicadores de seguimiento de la gestión ambiental	Coordinador de HSEQ Gerente general

Fuente: Autores

**CUADRO N°2 Plan de mejoramiento, Responsabilidad Social. (Continuación)**

ACCIONES DE MEJORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES DE SEGUIMIENTO /	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
			RESULTADOS ESPERADOS	
Reciclaje	Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua.	Coordinador de HSEQ	Evaluación al impacto ambiental/ Responsabilidad con el medio ambiente	Gerente general, Coordinador de HSEQ Coordinador administrativo. Trabajadores de la empresa.
Consumo Sostenible	Implementar capacitaciones, de consumo sostenible, teniendo en cuenta la equidad, los derechos humanos y las dimensiones políticas de la sostenibilidad en el proceso de producción y consumo	Gerente general	Conservar y proteger el conjunto de recursos naturales.	Gerente general, Coordinador de HSEQ
Políticas de compra	Integrar en sus políticas de compra, criterios éticos, sociales, promoviendo un trato justo de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables.	Gerente general	Contribuir a crear equilibrio social no solo con la empresa, sino también con otras empresas del sector.	Gerente general Coordinación administrativa. Comité de calidad.

Fuente: Autores

### CUADRO N°2 Plan de mejoramiento, Responsabilidad Social. (Continuación)

ACCIONES DE MEJORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES DE SEGUIMIENTO /	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
			RESULTADOS ESPERADOS	
Participación en proyectos sociales.	establecer en los planes de trabajo de cada año, proyectos sociales que promuevan la responsabilidad social	Gerencia general	Procedimiento de evaluación de cumplimiento de planes y objetivos planteados	Coordinador administrativo Gerente general.
Buzón de sugerencias	Crear un Buzón de sugerencias que esté habilitado tanto para el personal de la empresa como para personas externas a esta.	Coordinador administrativo	Evaluar periódicamente el buzón de sugerencias para atender a los comentarios presentados.	Coordinador administrativo, Comité de calidad.
Documentación sobre Responsabilidad social empresarial	Divulgar y promover la incorporación de cada uno de los valores de la organización en la cultura y el comportamiento de todos los trabajadores.	Gerente General	Una empresa socialmente responsable, contribuyendo con el mejoramiento de la sociedad.	Gerente general, Coordinador Administrativo, Operarios, Coordinador de HSEQ, Contador Público.
Formalizar la Responsabilidad Social dentro de la empresa.	Llevar a cabo programas de responsabilidad social de manera formal, que se encuentren ligados a la estrategia de la organización.	Dirección general	Una empresa socialmente responsable, contribuyendo con el mejoramiento de la sociedad.	Gerente General, Coordinador Administrativo,

Fuente: Autores

### **8.2.1. Recursos**

Recursos Humanos: los recursos humanos estimados para la realización del presente plan de mejoramiento son los siguientes:

- El gerente general,
- El coordinador administrativo,
- El coordinador de producción
- El coordinador de HSEQ.
- Contador Público

Ellos junto al personal de trabajo y demás grupos de interés, trabajando en conjunto para lograr la consecución de los objetivos trazados.

Recursos tecnológicos: Los recursos tecnológicos requeridos para este plan de mejoramiento son los equipos tecnológicos con los que cuenta la empresa actualmente los cuales deben ser utilizados de manera adecuada por el personal encargado de realizar las acciones propuestas.

Recursos financieros: los recursos financieros incurridos dentro del presupuesto para llevar a cabo el plan de mejoramiento serán destinados a disposición de la empresa.

### **8.2.2. Cronograma.**

Las acciones propuestas por el grupo de trabajo deben ser planeadas, puestas en marcha y llevadas a cabo por parte de la empresa Mecanizados Industriales precisión Ltda. En un tiempo no mayor a un año ya que son acciones que deben ser realizadas oportunamente con eficiencia y eficacia, estableciendo un cronograma de trabajo según las disposiciones de la administración.

Elaborado por:

Deisy Alejandra Monsalve Moreno.  
Edilberto Maldonado.



## CONCLUSIONES

- El proyecto que realizamos ha contribuido a establecer e identificar de manera muy clara el sistema de control organizacional en la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. así como resaltar los puntos que hay que corregir y considerar para llevar a cabo un mejoramiento.
- Es evidente que la RSE realiza su implementación más que todo internamente de la organización, debido a que su intervención social va dirigida en su mayoría a impactar de manera positiva el medio ambiente, la salud, seguridad y el bienestar de los empleados.
- El cumplimiento de la RSE no puede asumirse por legislación u obligación, sino que debe acogerse por conciencia empresarial, voluntad y correspondencia con la sociedad que le permite a la Empresa operar, crecer y existir en su razón de ser.
- Al elaborar este plan de mejoramiento se identifican cuáles son los problemas, que afectan el desarrollo de la empresa, el nivel de rendimiento del Recurso Humano y su responsabilidad social. Así mismo se crea una herramienta idónea, porque se ajusta al entorno de la Empresa tanto interno como externo.

## RECOMENDACIONES

- El Sistema de Control organizacional de la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. Se encuentra en un nivel adecuado de control, sin embargo se hace necesario tomar medidas correctivas en el área de riesgos y tomar decisiones de cómo complementar las actividades y su desarrollo, re direccionar el curso de alguna actividad o cualquier otro cambio que se requiera para el mejoramiento.
- La empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. Requiere implementar un sistema de control organizacional que le permita alinear los incentivos individuales con los organizacionales y así poder asegurar la cantidad y calidad del desempeño de los miembros de la organización.
- Es de suma importancia que La empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. siga manteniendo el sistema ISO 9001:2008, así mismo continuar en la tarea de buscar la certificación en las normas ISO 14000 y OHSAS 18000, esto fortalecerá sus procesos empresariales, así como su imagen en la sociedad y con sus clientes.
- Es importante que La empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. siga incentivando a su personal en el tema de mejoramiento continuo ya que esto redundara en el mantenimiento del sistema de gestión, así como obtener grandes beneficios a nivel de productividad y competitividad.
- De acuerdo a los resultados obtenidos y partiendo del Direccionamiento Estratégico de la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda. se evidencia la necesidad del fortalecimiento del Proceso de Gestión del Talento Humano y el aseguramiento de calidad ya que este no solo abarca los procesos y productos, sino el desempeño de las personas y las condiciones laborales en que en ellas se desenvuelven.
- La empresa necesita realizar una nueva estructura organizacional, en la cual se haga una jerarquización adecuada, teniendo en cuenta los diferentes niveles que la conforman.

## **BIBLIOGRAFIA**

- CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Teoría de sistemas. 5 Ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 2001, p. 767.
- MANTILLA, Samuel Alberto. Auditoria 2005. Capitulo 5. Ed. Bogotá D.C.: McGraw-Hill, 2001, p. 787.
- VILLAREAL José G. GOMEZ I, Revista Veritas. Profesor del Departamento de Contabilidad en la División de Administración y Ciencias Sociales, del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey; Campus cd. de México. Enero de 2000

## INFOGRAFIA

- MACERO, Bogard M, el control organizacional como mecanismo de retroalimentación, (en linea), (6 de Diciembre de 2007), disponible en: <http://modelosadministrativos1.blogspot.com/2007/12/resumen-presentado-por-magbriel-verdu.html>
- CIBANAL, Luis. Introducción A La Sistémica Y Terapia Familiar. Teoría General de Sistemas. aniorte-nic (online). [citado 09, mayo, 2012]. Disponible en internet; [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_terap\\_famil\\_2.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_terap_famil_2.htm)
- PORTER. Michael. ¿Qué es la competitividad? IESE Business School. [on line] Disponible en internet en: [http://www.iese.edu/es/ad/AnselmoRubiralta/Apuntes/Competitividad\\_es.html](http://www.iese.edu/es/ad/AnselmoRubiralta/Apuntes/Competitividad_es.html)
- CARRETO, Julio. La ventaja competitiva de Michael Porter. Proceso administrativo (on line), Abril 2007 (Citado en Abril de 2012). Disponible en internet; <http://uproadmon.blogspot.com/2007/03/la-ventaja-competitiva-de-michael.html>
- ARI, Carlos. Calidad total Origen, evolución y conceptos. Calidad total (online), Junio 2010 (Citado en Abril de 2012). Disponible en internet; <http://negociosyemprendimiento.com/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

**ANEXO A**  
**(Encuesta clima laboral)**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**  
**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL ORGANIZACIONAL Y**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA MECANIZADOS INDUSTRIALES**  
**PRECISIÓN LTDA.**

**Aspecto a evaluar:** Clima Laboral

**Encuesta dirigida a:** Personal de la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

FECHA		PUESTO	
DEPARTAMENTO		EDAD	
AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN		SEXO	Hombre__ Mujer__

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de Acuerdo

CUESTIONES	1	2	3	4	5
<b>CONDICIONES AMBIENTALES Y ERGONÓMICAS</b>					
¿Las instalaciones son las adecuadas?					
¿La temperatura es la adecuada?					
¿Las herramientas y equipos, técnicos o informáticos, son adecuados a las necesidades de mi puesto?					
<b>RELACIONES LABORALES</b>					
¿Recibo un trato amable de mis superiores?					
¿Mis superiores son claros al delegar funciones?					
¿Mis superiores poseen un dominio técnico?					
¿Mis superiores solucionan los problemas de manera eficaz?					
¿Existe una participación activa de los empleados en la toma de decisiones?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
¿El trabajo de mi Departamento está bien organizado?					

¿En mi Departamento las cargas de trabajo están bien distribuidas?					
¿Se fomenta el trabajo en equipo?					
¿Es necesario establecer procedimientos de trabajo documentados?					
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
¿Existe una buena comunicación interna?					
¿Se informa sobre todos los asuntos que afectan al desarrollo de las funciones?					
<b>FORMACIÓN</b>					
¿Recibo toda la formación necesaria para el desarrollo de mis funciones?					
¿Participo en el desarrollo del Plan de Formación?					
<b>CUESTIONES</b>	1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>					
¿Estoy satisfecho/a en la empresa?					
SUGERENCIAS DE MEJORA					

Gracias por su colaboración.

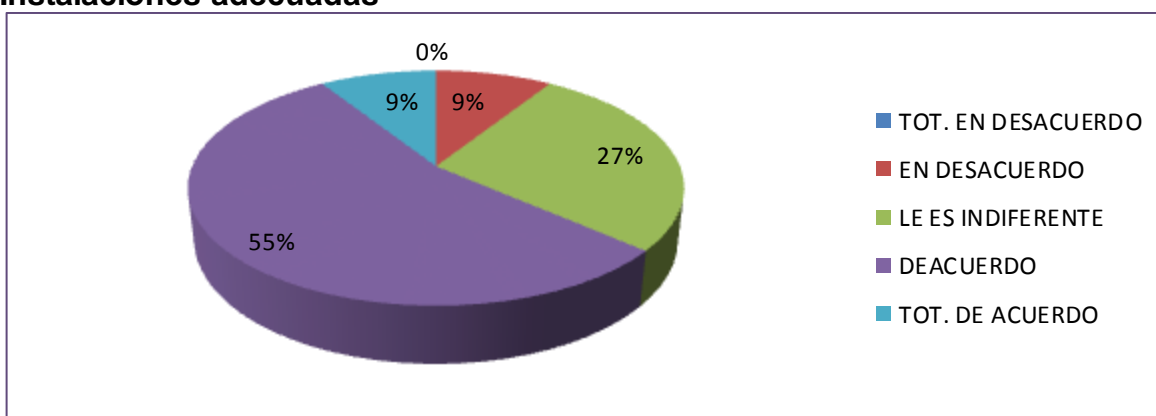
## ANEXO B (Resultados obtenidos)

### Encuesta a empleados de Mecanizados industriales precisión Ltda.

#### Las instalaciones son las adecuadas

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 4 = de acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

#### Instalaciones adecuadas

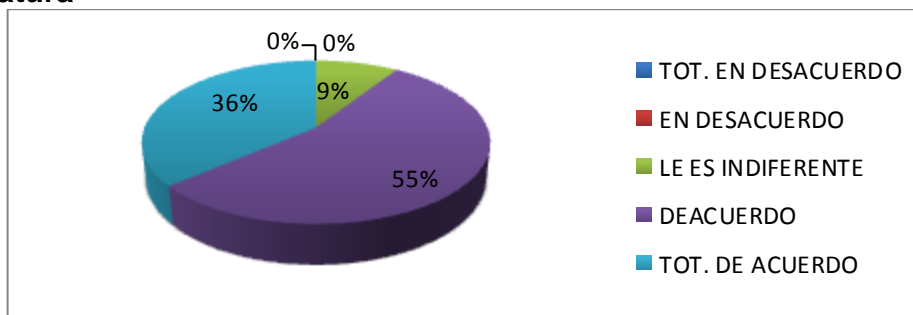


Fuente: Autores

El 55% de los empleados de Mecanizados Industriales Precisión Ltda, están de acuerdo en que las instalaciones son adecuadas, lo cual hace que ellos se sientan cómodos y en un buen ambiente laboral.

#### ¿La temperatura es la adecuada?

#### Temperatura

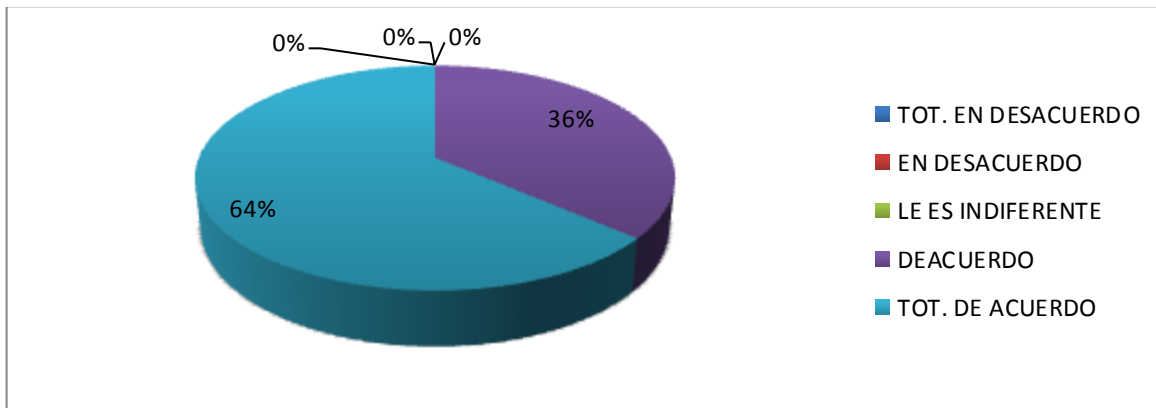


Fuente: Autores

Se puede evidenciar que el 55% de los empleados piensan que la empresa cuenta con una temperatura adecuada, mientras que el 9% piensan que para ellos es indiferente el tipo de temperatura para realizar sus labores diarias.

### ¿Las herramientas y equipos, técnicos o informáticos, son adecuados a las necesidades de mi puesto?

#### Herramientas adecuadas

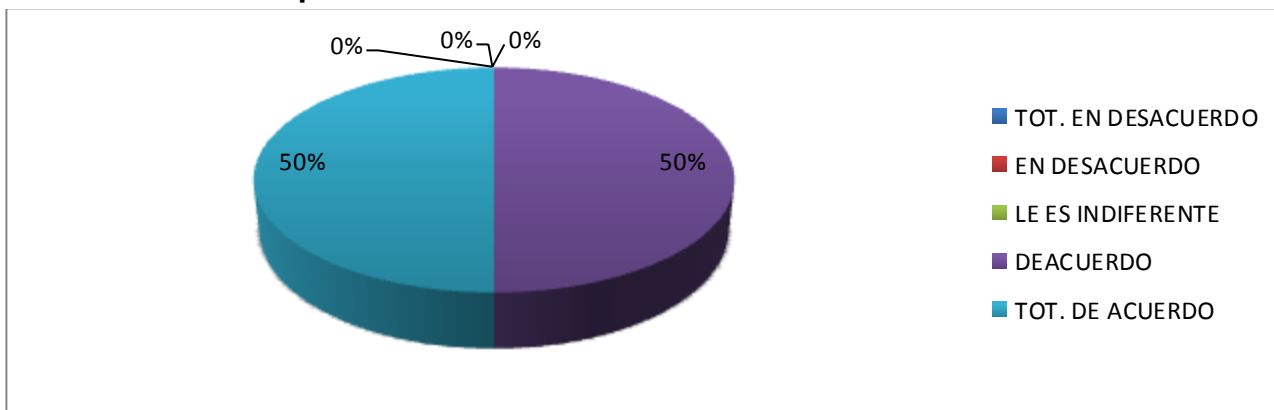


Fuente: Autores

Contar con las herramientas adecuadas para cumplir con las labores diarias es de vital importancia, eso mismo piensa el 64% de los empleados, quienes dicen que cuentan con las herramientas adecuadas.

### ¿Recibo un trato amable de mis superiores?

#### Trato amable de superiores



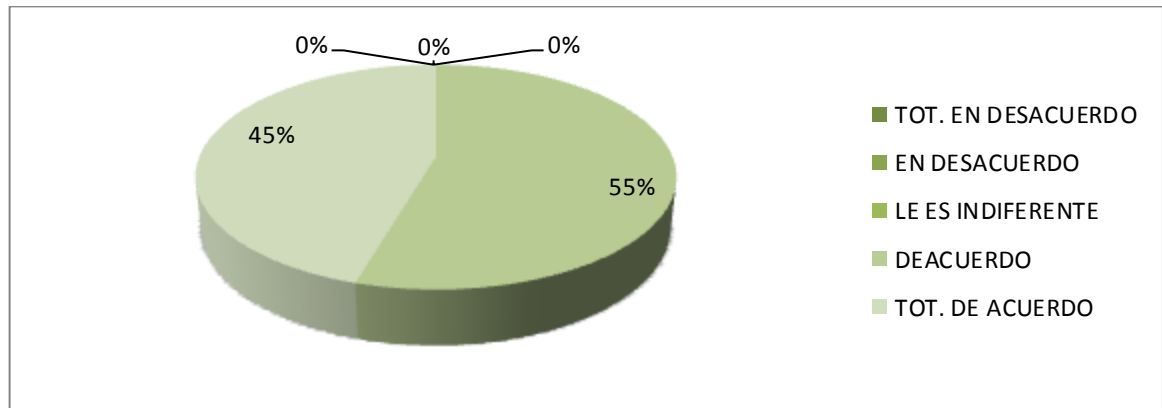
Fuente: Autores



En general se puede apreciar, que el trato que los empleados reciben de parte de sus superiores es el adecuado y se sienten satisfechos con este.

### ¿Los superiores son claros al delegar las funciones?

#### Delegación de funciones

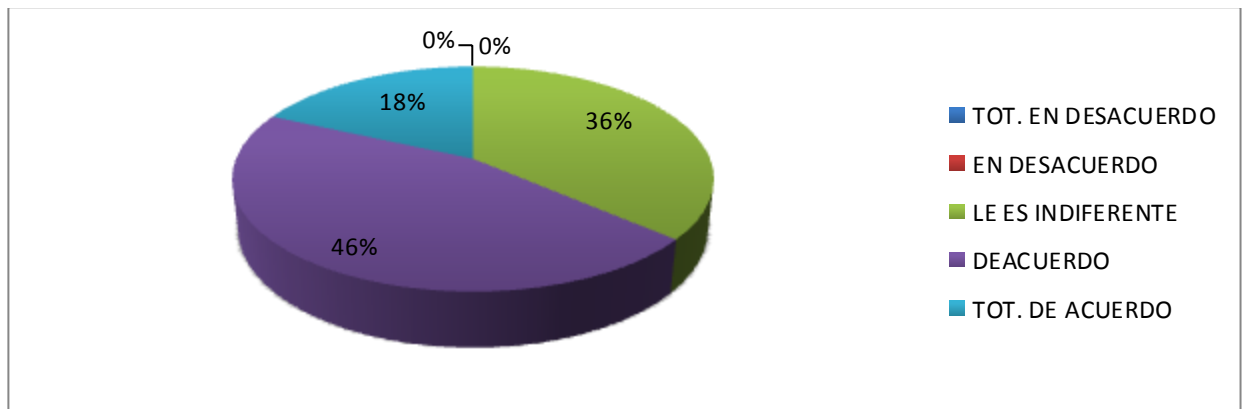


Fuente: Autores

Se identificó que la percepción de los empleados en cuanto a las ordenes repartidas por los superiores es la indicada, ya que ellos aseguran que las ordenes son claras y concisas.

### ¿Poseen dominio técnico?

#### Dominio técnico



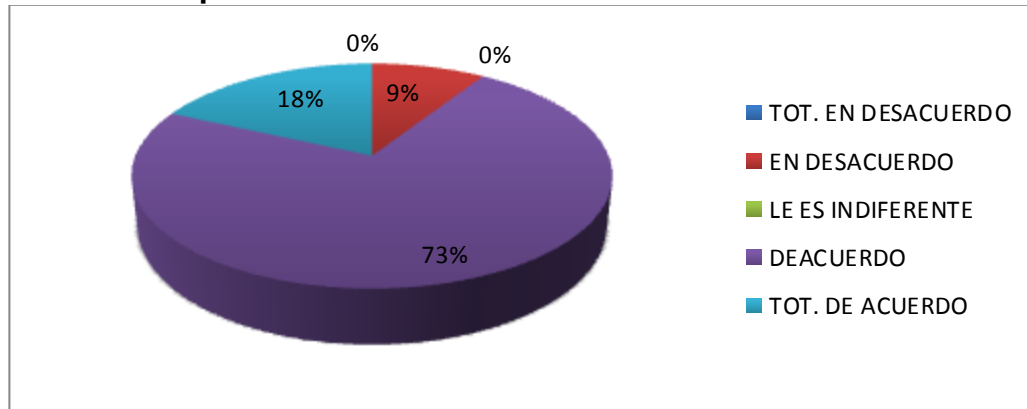
Fuente: Autores

El 33% de los empleados aseguran que desde que las ordenes sean claras, para ellos no es importante que sus superiores posean dominio técnico de las

actividades, mientras que el 46% aseguran que estos si poseen dominio técnico al momento de hablar sobre las actividades propias de la empresa.

### ¿Solucionan los problemas de manera eficaz?

#### Solución de problemas

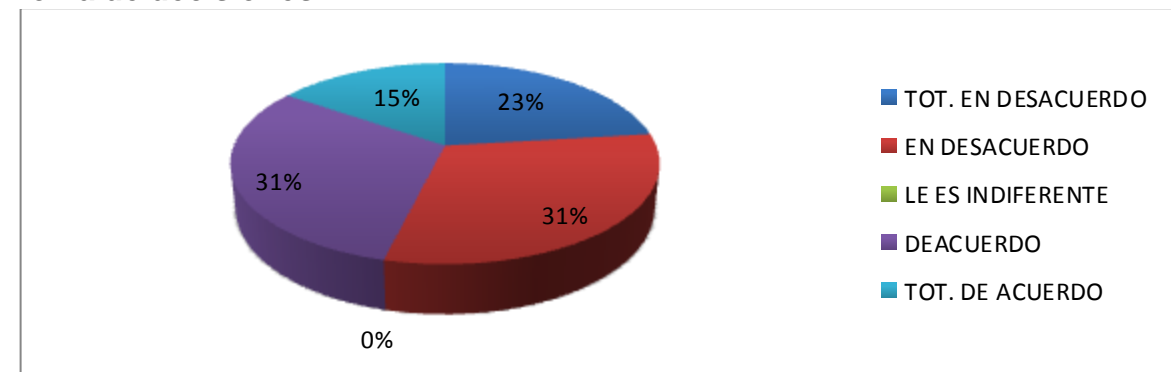


Fuente: Autores

El panorama general de la eficacia a la hora de solucionar problemas es favorable, ya que el 73% de los empleados reciben soluciones eficaces a sus problemas, el 9% dicen que no han sido tan eficaces la solución que los superiores le han dado a algunos problemas.

### ¿Existe una participación activa de los empleados en la toma de decisiones?

#### Toma de decisiones

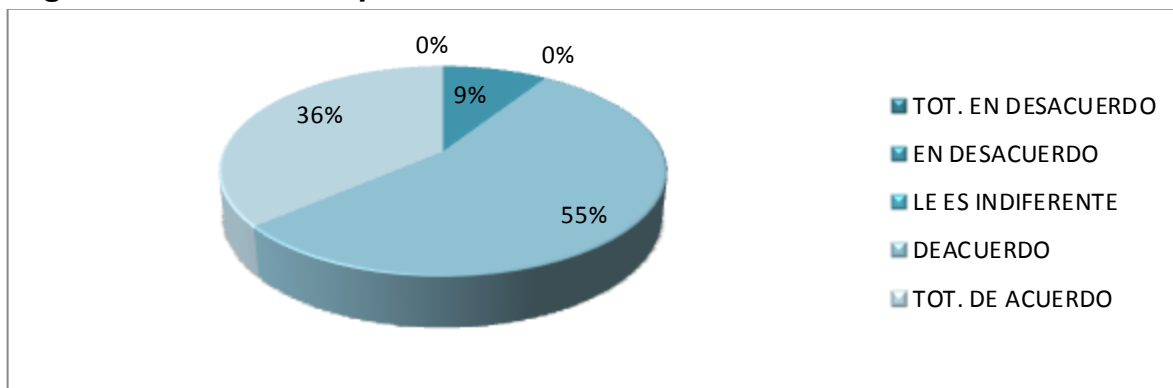


Fuente: Autores

El 31% de los empleados sienten que sus opiniones no son tomadas en cuenta a la hora de tomar decisiones, de igual manera el 31% piensa que sus opiniones son muy importantes para la empresa.

### ¿El trabajo de mi Departamento está bien organizado?

#### Organización de los departamentos

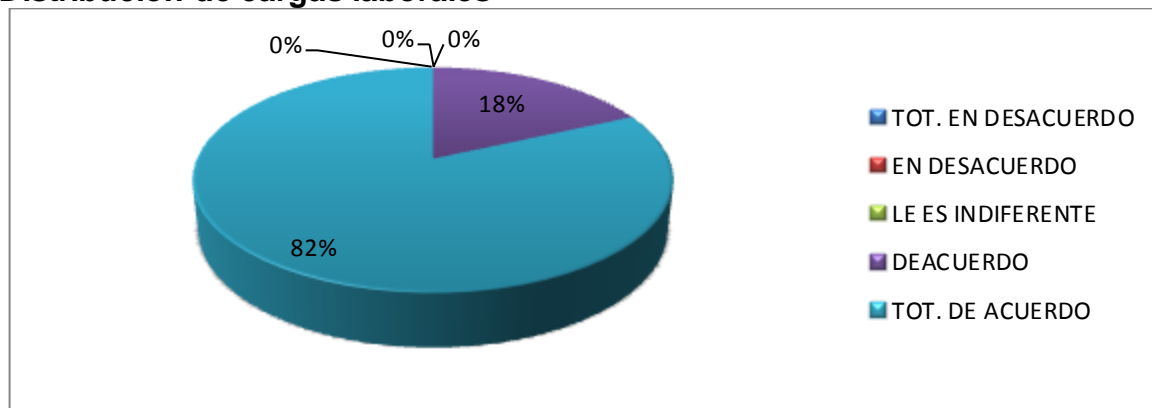


Fuente: Autores

El resultado general sobre la organización de cada departamento de la empresa es positivo, el 55% piensan que el departamento está bien organizado, el 36% aseguran que está totalmente bien organizado en todos sus aspectos, el 9% cree que su departamento no está bien organizado.

### ¿En mi Departamento las cargas de trabajo están bien distribuidas?

#### Distribución de cargas laborales

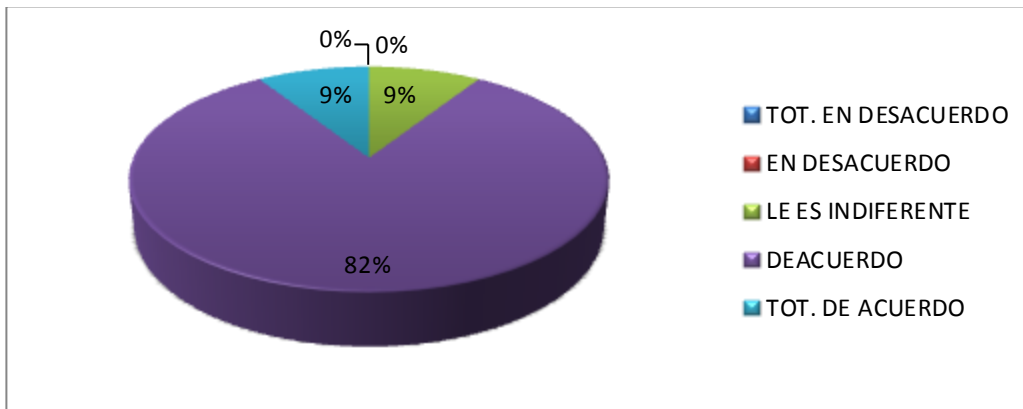


Fuente: Autores

El panorama general respecto a la distribución de las cargas laborales es favorable, el 82% están de acuerdo en que las cargas laborales son bien distribuidas.

### ¿Se fomenta el trabajo en equipo?

### Trabajo en equipo

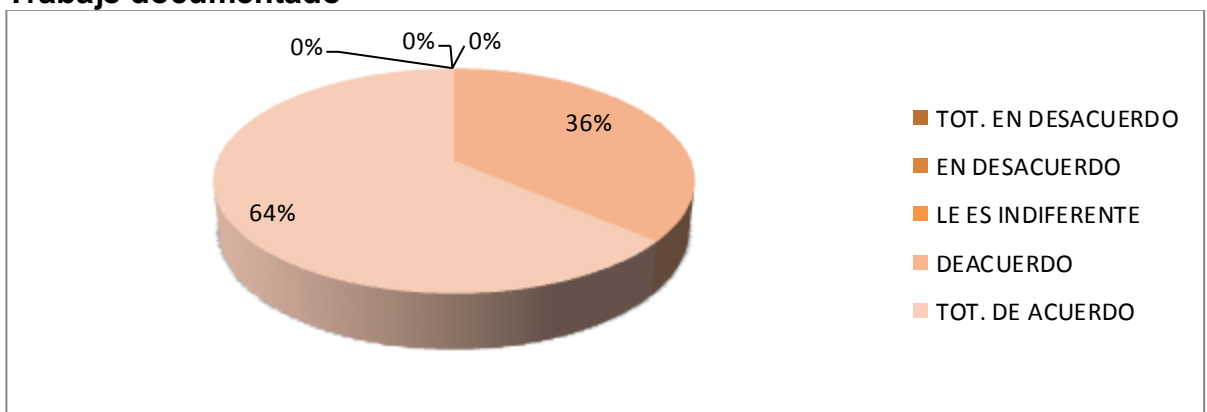


Fuente: Autores

Es claro que la mayoría de empleados están de acuerdo que el trabajo en equipo es un punto importante en la empresa Mecanizados Industriales Ltda.

### ¿Es necesario establecer procedimientos de trabajo documentados?

#### Trabajo documentado

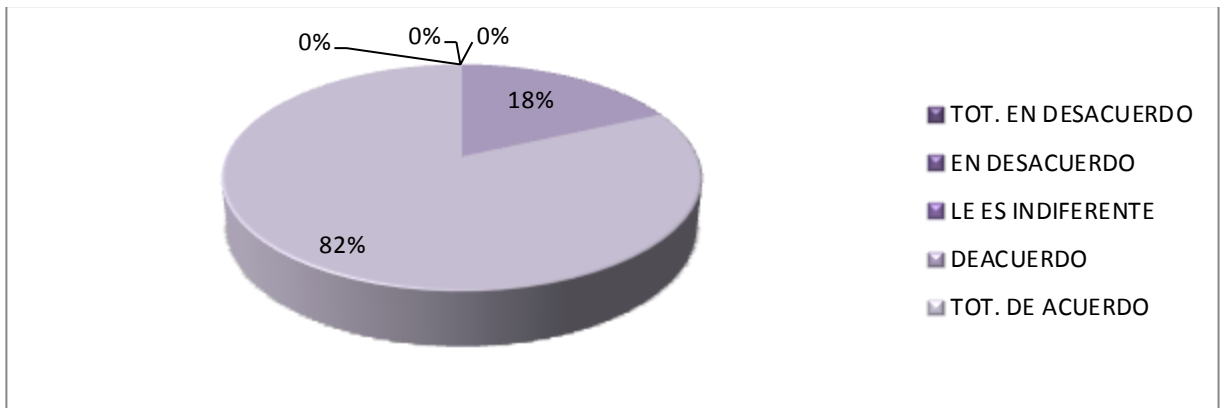


Fuente: Autores

El 64% de los empleados están totalmente de acuerdo que es necesario establecer todos los procedimientos de trabajo documentados, mientras que el 36% están de acuerdo, pero no les representa una importancia significativa para ejecutar sus funciones.

### ¿Recibo toda la formación necesaria para el desarrollo de mis funciones?

### Formación necesaria para cumplir con las funciones



Fuentes: Autores

Las constantes capacitaciones dentro de la empresa son de vital importancia, así lo aseguran el 84% de los empleados, quienes aseguran recibir capacitaciones constantes que ayudan a mejorar la ejecución de sus funciones.

**ANEXO C**  
**(Encuesta cliente)**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**  
**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL ORGANIZACIONAL Y**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA MECANIZADOS INDUSTRIALES**  
**PRECISIÓN LTDA.**

**Aspecto a evaluar:** Satisfacción al cliente

**Encuesta dirigida a:** Clientes de la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

<b>Cliente (opcional):</b>		<b>Fecha:</b>	
----------------------------	--	---------------	--

Por favor, valore las siguientes cuestiones de 1 a 5, siendo:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 4 = de acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

CUESTIONES	1	2	3	4	5
¿Las instalaciones son las adecuadas?					
¿El horario de atención es adecuado?					
¿Se me atiende correctamente y de acuerdo a mis					
¿Se resuelven mis consultas en un plazo admisible?					
¿Se resuelven mis quejas y/o reclamaciones de forma					
¿El producto/servicio ofrecido es de calidad?					
¿El personal que me atiende es competente y está calificado?					
¿El trato que recibo es amable?					
¿Los servicios prestados tienen un precio razonable?					

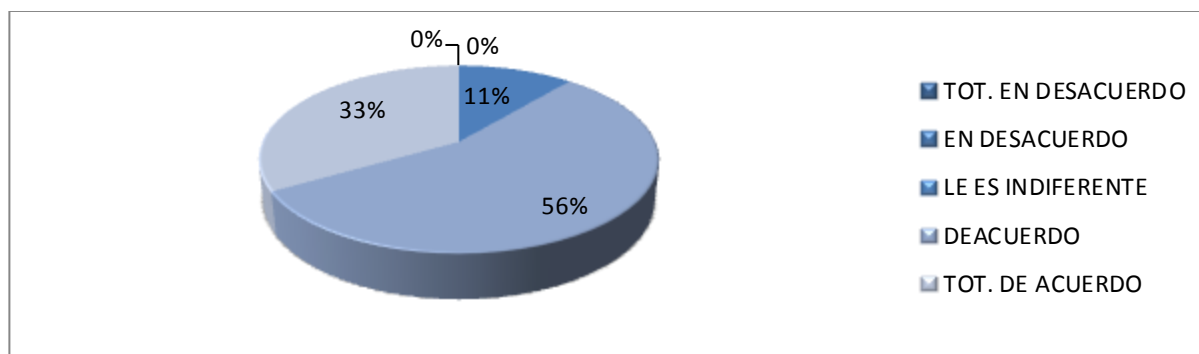
Gracias por su colaboración.

## ANEXO D (Resultados obtenidos)

### Encuesta a Clientes de Mecanizados industriales precisión Ltda.

#### ¿Las instalaciones son las adecuadas?

##### Instalaciones adecuadas

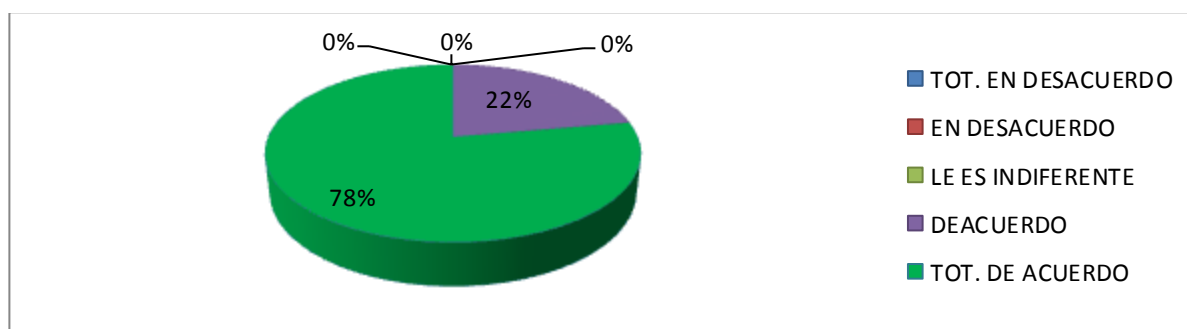


Fuente: Autores

La visión que tienen los clientes sobre las instalaciones de la empresa es positiva, ya que el 33% está totalmente de acuerdo en que cuentan con buenas instalaciones, el 56% están de acuerdo, ya que dicen que podrían mejorar unas pocas cosas, y el 11% piensa que le es indiferente que la empresa cuente con buenas instalaciones, desde que sean cumplidos con la entrega y los productos sean de buena calidad.

#### ¿El horario de atención es adecuado?

##### Horario de atención



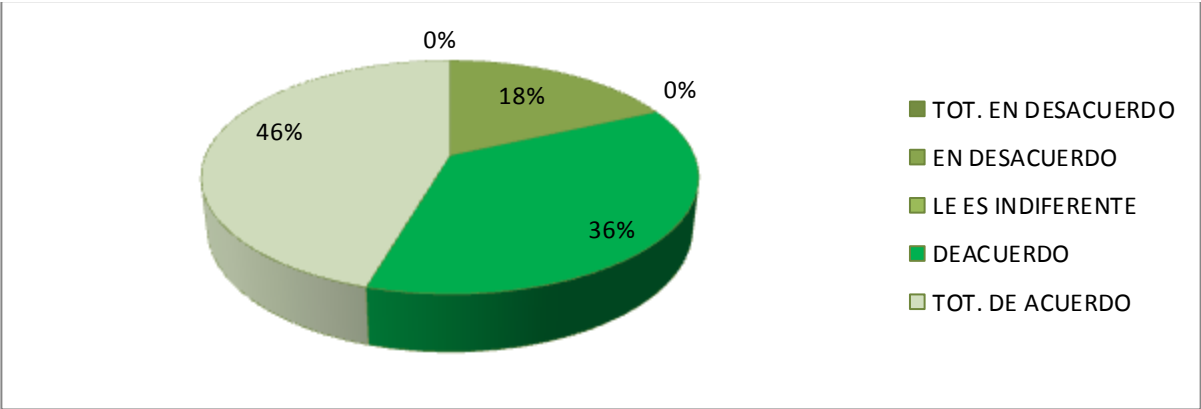
Fuente: Autores

La empresa Mecanizados Industriales precisión Ltda. Cuenta con un buen horario de atención según lo afirma el 78% de los clientes los cuales están totalmente de

acuerdo con este horario pues sellos siempre están contando con disponibilidad de atención por parte de la empresa.

**¿Se resuelven mis consultas en un plazo admisible?**

**Plazo de consultas**

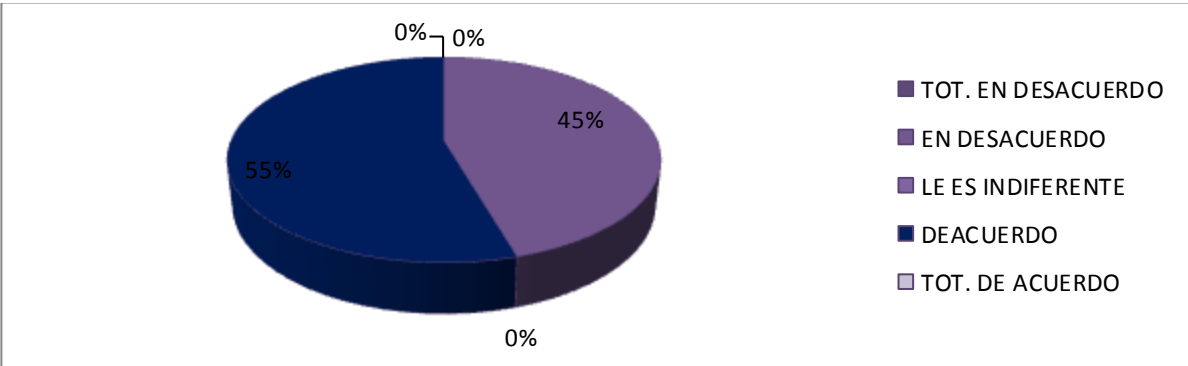


Fuente: Autores

El 46% de los clientes de la empresa se sienten satisfechos con la solución que le dan a sus consultas, al igual que el 36%, quienes también están de acuerdo con esto. Se encontró un 18% de la población de clientes, los cuales piensan que le es indiferente que les resuelvan las dudas en un plazo admisible.

**¿Se resuelven mis quejas y/o reclamaciones de forma adecuada?**

**Quejas y reclamos**



Fuente: Autores

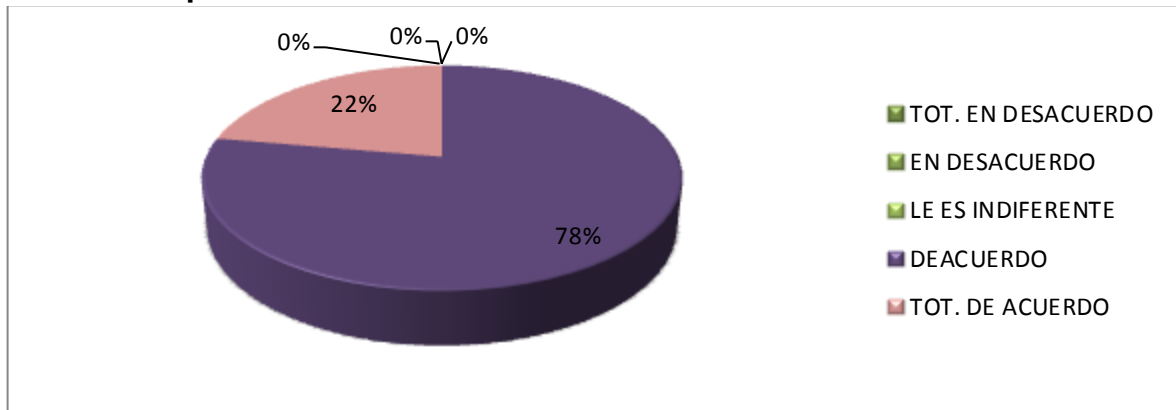
En el aspecto de quejas y/o reclamaciones se percibe desconformidad por parte de los clientes, pues el 55% está en desacuerdo en que las quejas y reclamaciones



se resuelven de forma adecuada y hablan sobre la falta de un buzón de sugerencias que les permita expresar sus opiniones libremente.

### ¿El producto/servicio ofrecido es de calidad?

#### Calidad del producto

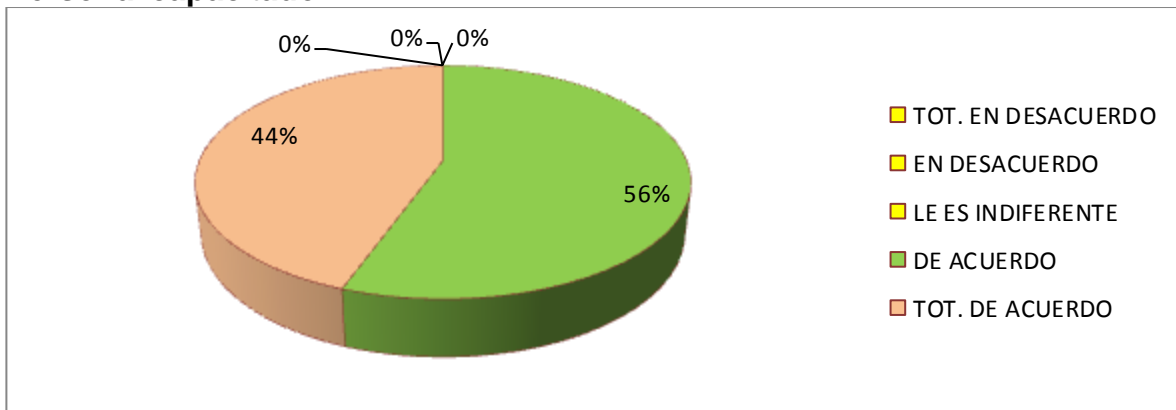


Fuente: Autores

Los clientes de Mecanizados Industriales se encuentran totalmente satisfechos con la calidad de los productos ofrecidos por la empresa.

### ¿El personal que me atiende es competente y está calificado?

#### Personal capacitado

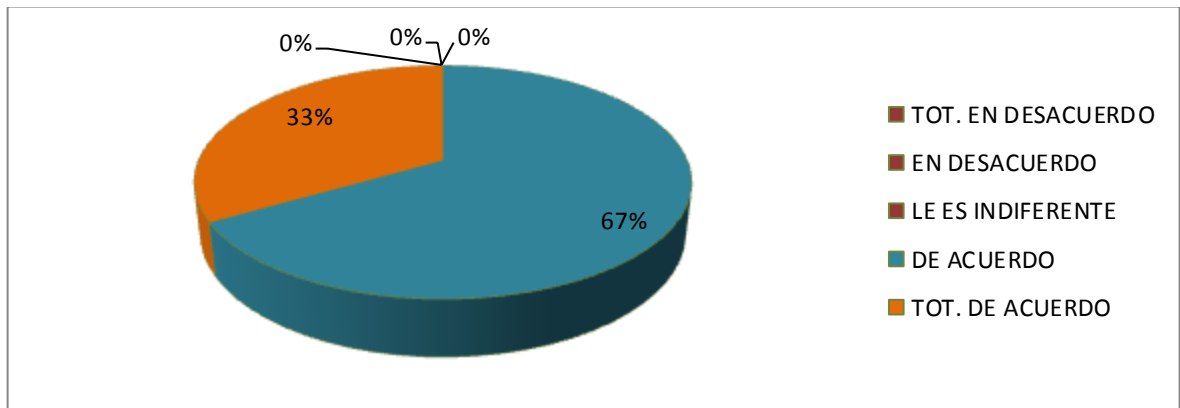


Fuente: Autores

La empresa cuenta con un personal capacitado y competente que brinda una excelente atención al cliente satisfaciendo sus necesidades y dándole un valor agregado a los productos ofrecidos por la empresa.

### ¿El trato que recibo es amable?

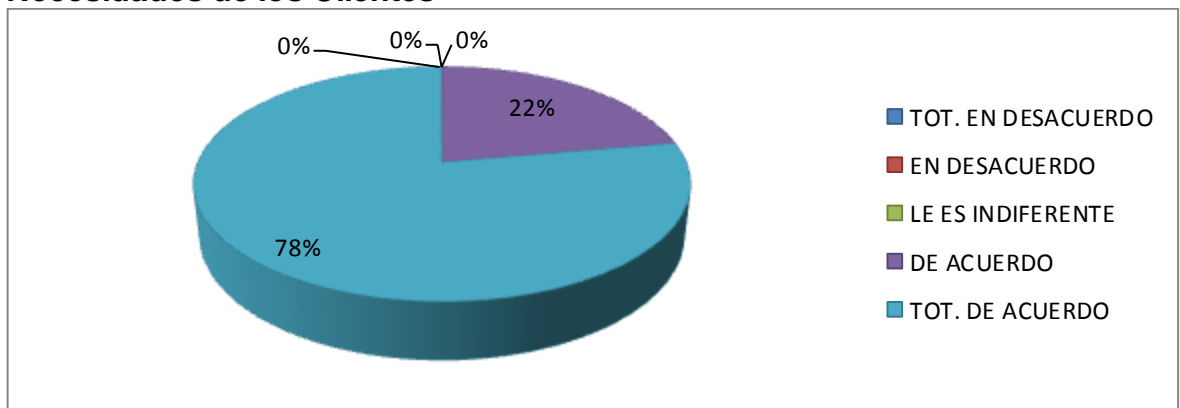
### Servicio al cliente



Fuente: Autores

El trato recibido por los clientes de parte de los empleados de la empresa es cordial, amable y siempre dispuesto a ayudar con sus requerimientos.

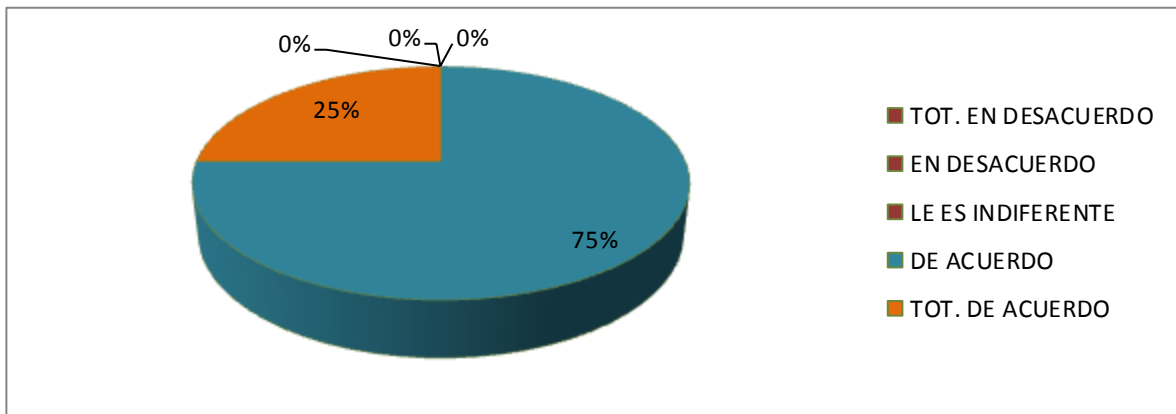
### ¿Se me atiende correctamente y de acuerdo a mis necesidades? Necesidades de los Clientes



Fuente: Autores

Las necesidades de los clientes son muy amablemente satisfechas por los empleados de la organización, así lo afirma el 78% de los clientes, los cuales están totalmente de acuerdo en que se les atiende correctamente y de acuerdo a sus necesidades

**¿Los servicios prestados tienen un precio razonable?**  
**Precio de los productos**



De acuerdo a las respuestas obtenidas se concluye que el precio de los productos ofrecidos por la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda se encuentra dentro de un rango razonable en el cual se obtiene una relación directamente proporcional del precio con la calidad de los productos

**ANEXO E**  
**(Encuesta a Proveedores)**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**  
**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL ORGANIZACIONAL Y**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA MECANIZADOS INDUSTRIALES**  
**PRECISIÓN LTDA.**

**Aspecto a evaluar:** Percepción de Proveedores de la empresa  
**Encuesta dirigida a:** Proveedores de la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

<b>FECHA</b>	
<b>PROVEEDOR</b>	
<b>SERVICIO/PRODUCT</b>	

1 = Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3 =Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 4= De acuerdo y 5=Totalmente de Acuerdo

CUESTIONES	1	2	3	4	5
¿La información del Pedido de Compra es clara?					
¿La atención prestada por las personas de la empresa es profesional?					
¿La relación con nuestra empresa es mejor que con otros clientes?					
¿La forma y los plazos de pago son los adecuados?					
¿Se procede al pago en el plazo acordado?					

Gracias por su colaboración.

## ANEXO F

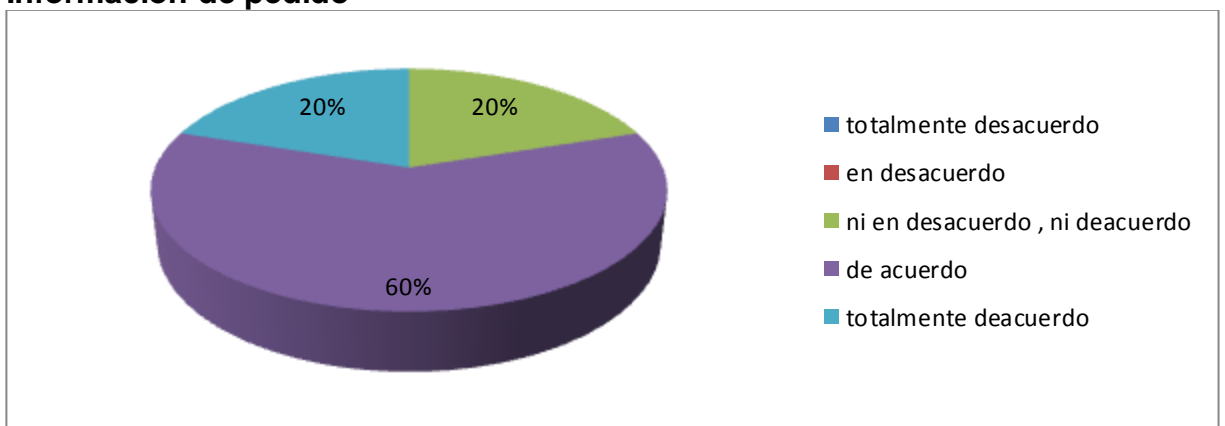
### (Resultados obtenidos)

#### Encuesta a proveedores de Mecanizados industriales precisión Ltda.

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 4 = de acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

#### ¿La información del Pedido de Compra es clara?

##### Información de pedido

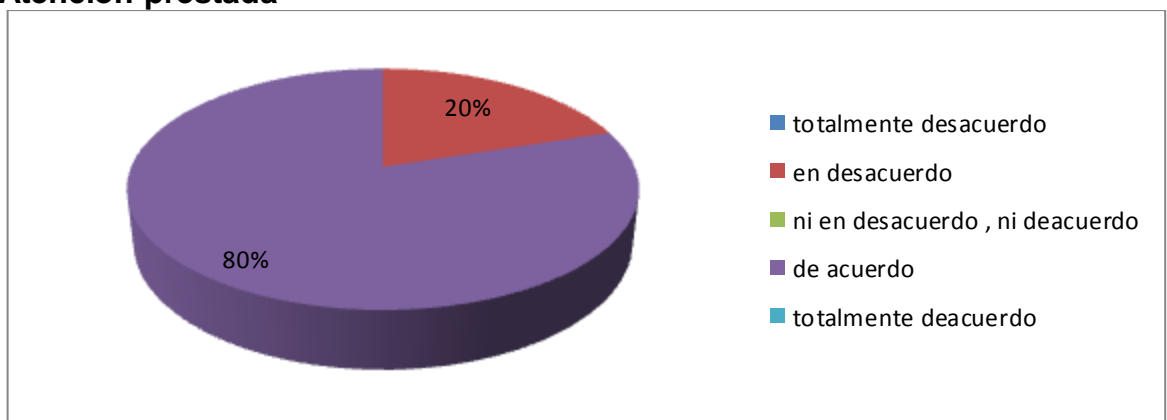


Fuente: Autores

El 60% de los proveedores de Mecanizados Industriales Precisión Ltda., están de acuerdo en que La información del Pedido de Compra es clara, lo que nos dice que está manejando un formato con la información necesaria y precisa.

#### ¿La atención prestada por las personas de la empresa es profesional?

##### Atención prestada

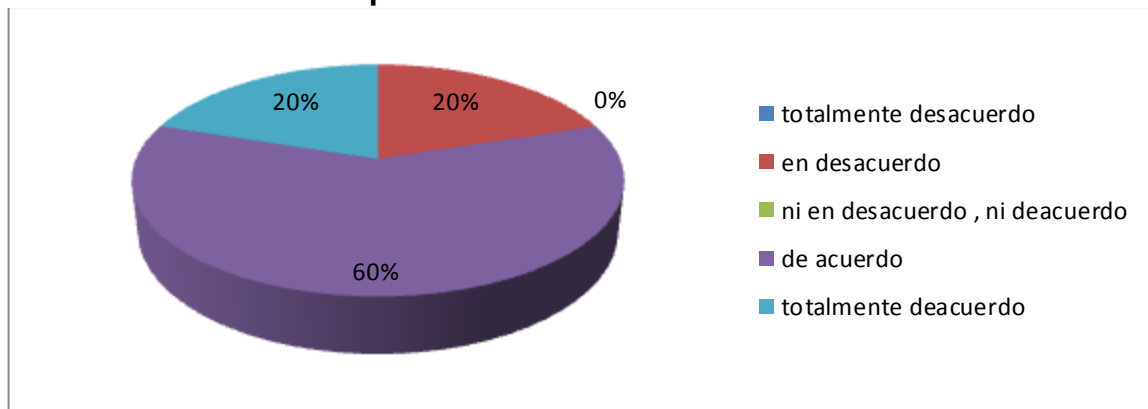


Fuente: Autores

El 80% de los proveedores de Mecanizados Industriales Precisión Ltda., concuerdan que La atención prestada por el personal de la empresa es profesional y solo un 20% está en desacuerdo por lo que podemos concluir que estamos manejando un buen estándar de en cuanto al nivel de preparación del personal.

### ¿La relación con nuestra empresa es mejor que con otros clientes?

#### Relación con nuestra empresa.

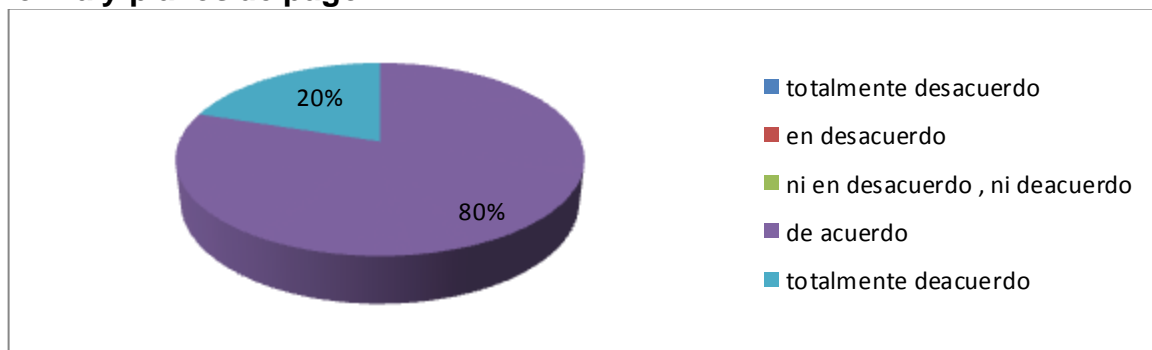


Fuente: Autores

El 60% de los proveedores de Mecanizados Industriales Precisión Ltda., está de acuerdo con que somos de los mejores clientes frente a un 20% que no lo está, esto nos muestra que estamos manejando excelentes relaciones con nuestros proveedores.

### ¿La forma y los plazos de pago son los adecuados?

#### Forma y plazos de pago.

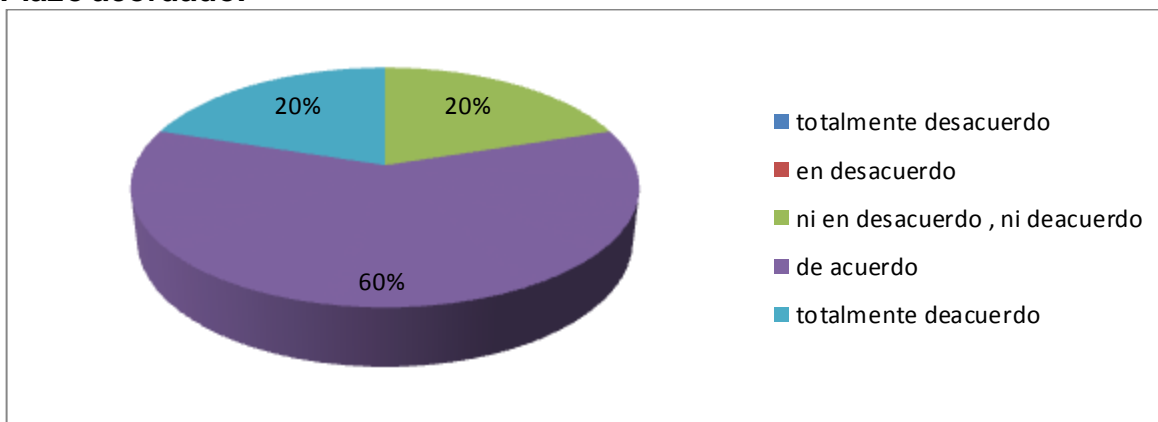


Fuente: Autores

Casi la totalidad de los proveedores piensan que la empresa Mecanizados industriales Ltda. Maneja una política de pagos muy cómoda para las dos partes y no existe ninguna inconformidad con esta.

### ¿Se procede al pago en el plazo acordado?

#### Plazo acordado.



Fuente: Autores

En cuanto al cumplimiento de los plazos de pagos acordados la empresa Mecanizados industriales Ltda. Tiene un óptimo cumplimiento frente a sus proveedores, cabe resaltar que no existe ningún proveedor que este en desacuerdo con que la empresa sea incumplida en sus pagos.

**ANEXO G**  
**(Entrevista al gerente)**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**  
**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL**  
**ORGANIZACIONAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA**  
**MECANIZADOS INDUSTRIALES PRECISIÓN LTDA.**

**Aspecto a evaluar:** Participación de la empresa en la sociedad

**Entrevista dirigida a:** Gerente de la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

CUESTIONES	OBSERVACIONES
¿Participa en asociaciones locales, contribuyendo con el bien y los objetivos de la comunidad?	Participo en las reuniones que organiza la Junta de acción comunal del barrio en el que actualmente se encuentra la empresa, las puertas de la organización siempre están abiertas para cuando la comunidad necesite de nuestra ayuda.
¿Determina prioridades para inversión en el desarrollo comunitario mediante procesos de consulta a sus miembros, tomando en consideración grupos vulnerables y discriminados?	La empresa brinda ayuda cuando algún miembro de la comunidad lo requiere, pero no tiene estipulado dentro de las políticas de la misma ningún tipo de inversión en el desarrollo comunitario.
¿Considera concientizar y aportar a la educación en términos de derechos humanos?	Si, la empresa Mecanizados Industriales siempre pone como prioridad brindar oportunidades para el estudio, aquí en la empresa se les da a los trabajadores
¿Ha tomado su empresa las medidas adecuadas para proporcionar suficiente protección a sus empleados en materia de seguridad, salud y protección social?	La empresa cuenta con un coordinador de HSEQ, el cual se encarga de brindar a los trabajadores el bienestar necesario para que se sientan cómodos y protegidos dentro de la empresa.



¿Tiene en cuenta los posibles impactos medioambientales cuando desarrolla nuevos productos y servicios (evaluación del uso de energía, reciclaje o generación de contaminación)?	Si, la empresa no genera un gran impacto para el medio ambiente comparado con otras empresas, nos dedicamos a mecanizar piezas en acero, los trozos de acero que sobran al mecanizar las piezas se llaman viruta, esta viruta es recogida y entregada a recicladores de chatarra que van dos veces por semana a la empresa, de esta manera no contaminamos, ni destruimos posibles hábitats que estén cerca a las instalaciones de la empresa.
¿Proporciona su empresa información medioambiental clara y precisa sobre sus productos y actividades a los clientes, proveedores, comunidad local, etc.?	Si, la empresa presenta un rótulo con la información pertinente de cada producto que se ofrece y cuando se realizan reuniones para clientes o proveedores, se tratan temas como a dónde van las partículas que se generan por el mecanizado, también se están realizando capacitaciones sobre la importancia del medio ambiente y la forma en la que la empresa puede colaborar.
¿Ha pensado en qué forma podría su empresa utilizar la sostenibilidad de sus productos y servicios para aventajar a la competencia (el reciclaje de productos, la eficacia energética, etc.)?	Nuestra empresa lo ha pensado y lo ha estudiado, es por eso que ya se están adelantando prácticas en las cuales tanto nuestros trabajadores como nosotros como directivos debemos implementar, para ser una empresa más competitiva en el desarrollo de una mejor responsabilidad social.
¿La empresa contempla dentro de sus políticas empresariales prácticas anticorrupción?	La empresa contempla dentro de su reglamento interno, prácticas anticorrupción; Esta ha ofrecido capacitaciones creadas por la cámara de comercio de Duitama en donde se promueve la importancia de la transparencia en cada una de las áreas de la empresa, así como en la vida cotidiana de los trabajadores y sus familias,

<p>¿Admite y da solución su empresa a las reclamaciones de sus clientes, proveedores y colaboradores?</p>	<p>Para nuestra empresa lo más importante es satisfacer las necesidades de nuestros clientes y proveedores, de esta manera estamos asegurando la calidad del servicio que les estamos ofreciendo y generando un valor agregado a los productos, ya que si tanto clientes como proveedores se encuentran satisfechos, nuestra empresa cumplirá con la misión y visión propuesta.</p>
---	---

Gracias por su colaboración.

---

**ANEXO H**  
**(Entrevista al presidente junta de acción comunal)**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**  
**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL ORGANIZACIONAL Y**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA MECANIZADOS INDUSTRIALES**  
**PRECISIÓN LTDA.**

**Aspecto a evaluar:** Participación de la comunidad

**Entrevista dirigida a:** Presidente de la Junta de Acción comunal

CUESTIONES	OBSERVACIONES
¿La empresa realiza aportes e investigación para la implementación de tecnologías innovadoras para el mejoramiento de la calidad ambiental y social de la comunidad?	No, la empresa tiene una representación en las asambleas que realiza la Junta de Acción comunal, pero nunca han generado un aporte a la investigación de nuevas tecnologías, o, en el ámbito social de la comunidad.
¿La empresa cede el uso de instalaciones o equipos para actividades de interés de la comunidad, aportando sus capacidades técnicas, tecnológicas y gerenciales para fortalecer los proyectos sociales?	Una vez tuvimos la oportunidad de realizar un bazar acá en la comunidad, le solicitamos muy amablemente la colaboración de sonido y algunas mesas, y la comunidad obtuvo una respuesta positiva de parte de la empresa.
¿La empresa Participa y contribuye en la realización de eventos y actividades de la comunidad y/o apoya financieramente programas y proyectos, aportando recursos humanos, técnicos o financieros?	Como lo mencioné anteriormente, recibimos su colaboración en una ocasión cuando realizamos el bazar de la comunidad, pero no hemos recibido aportes económicos sino netamente técnicos.
¿La empresa apoya proyectos específicos a través de donaciones y financiamiento de proyectos y/o desarrolla proyectos propios que benefician a la comunidad local?	No tengo el conocimiento de que la empresa apoye proyectos específicos mediante financiaciones para la comunidad.

¿La empresa Contribuye al establecimiento, seguimiento e implementación de programas para el desarrollo, y formulación de políticas que beneficien a las comunidades cercanas?	No hemos recibido ninguna información de parte de la empresa para apoyar programas para beneficiar a la comunidad.
¿La empresa Participa en asociaciones locales, contribuyendo con el bien y los objetivos de la comunidad?	Asisten siempre que hay asamblea de la Junta de Acción Comunal y contribuye con su opinión y experiencia en algunos puntos vitales que se tratan en las asambleas.
¿La empresa Determina prioridades para inversión en el desarrollo comunitario mediante procesos de consulta a sus miembros, tomando en consideración grupos vulnerables y discriminados?	Nunca hemos recibido una propuesta de parte de la empresa en donde planteen generar inversión en el desarrollo de esta comunidad. Ellos son muy amables, pero creo que prefieren colaborar de otras maneras y no con inversiones económicas.
¿La empresa Busca alianzar con miembros de la comunidad u otros interesados, para crear condiciones necesarias para generación de empleos y apoyo a grupos discriminados o vulnerables?	No hemos recibido noticias de que la empresa tenga como prioridad generar empleo en nuestra comunidad o apoyar a grupos discriminados o vulnerables.

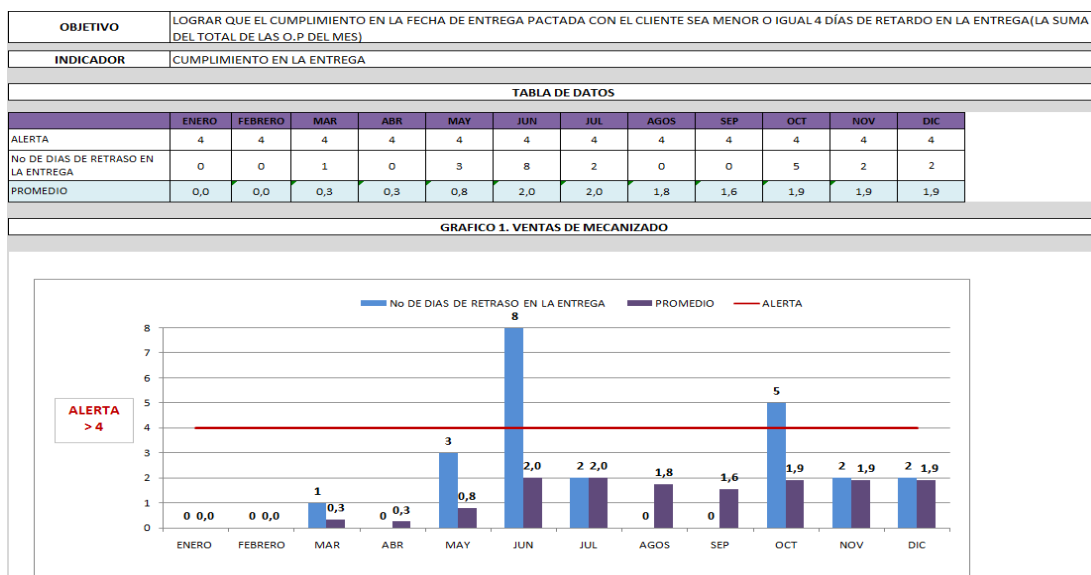
Gracias por su colaboración.

---

## ANEXO I (Indicadores)

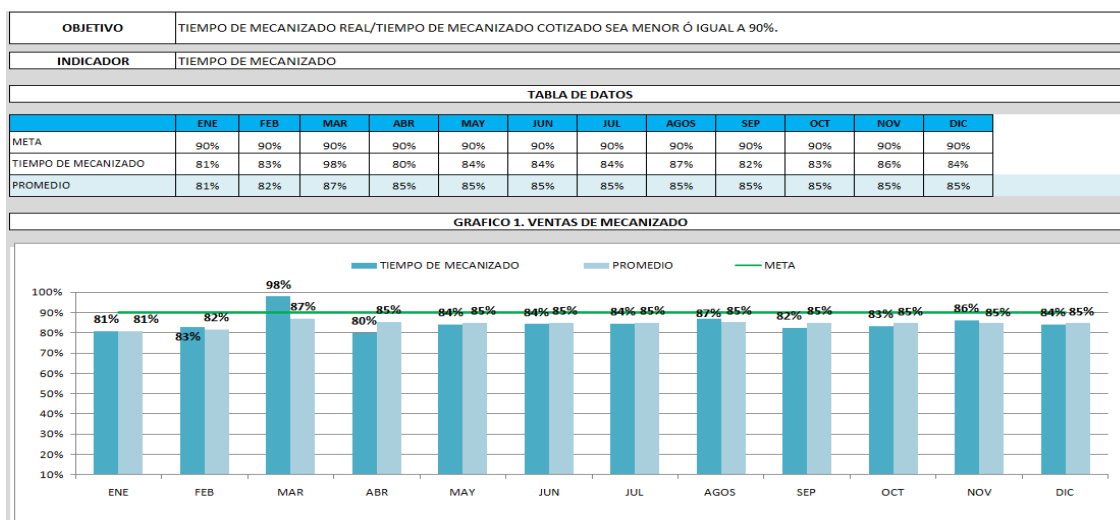
La Información fue suministrada por la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda y son todos los indicadores que utilizan para garantizar la consecución de las metas de la empresa y el plan estratégico planteado.

- De cumplimiento en la entrega**



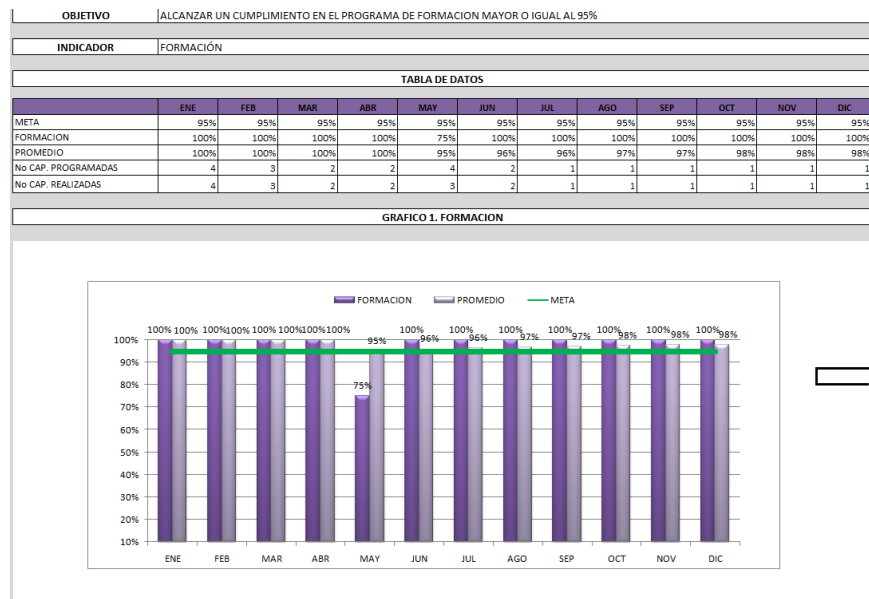
Fuente: Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

- Tiempo de Mecanizado**



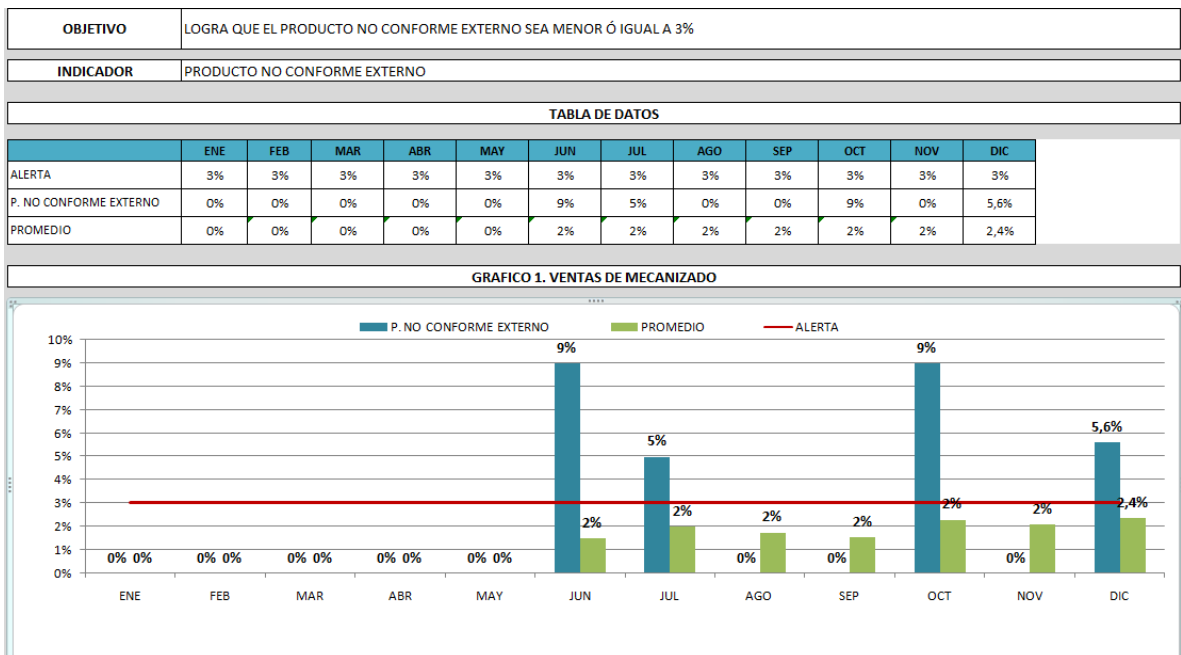
Fuente: Mecanizados Industriales Precisión Ltda

- Formación



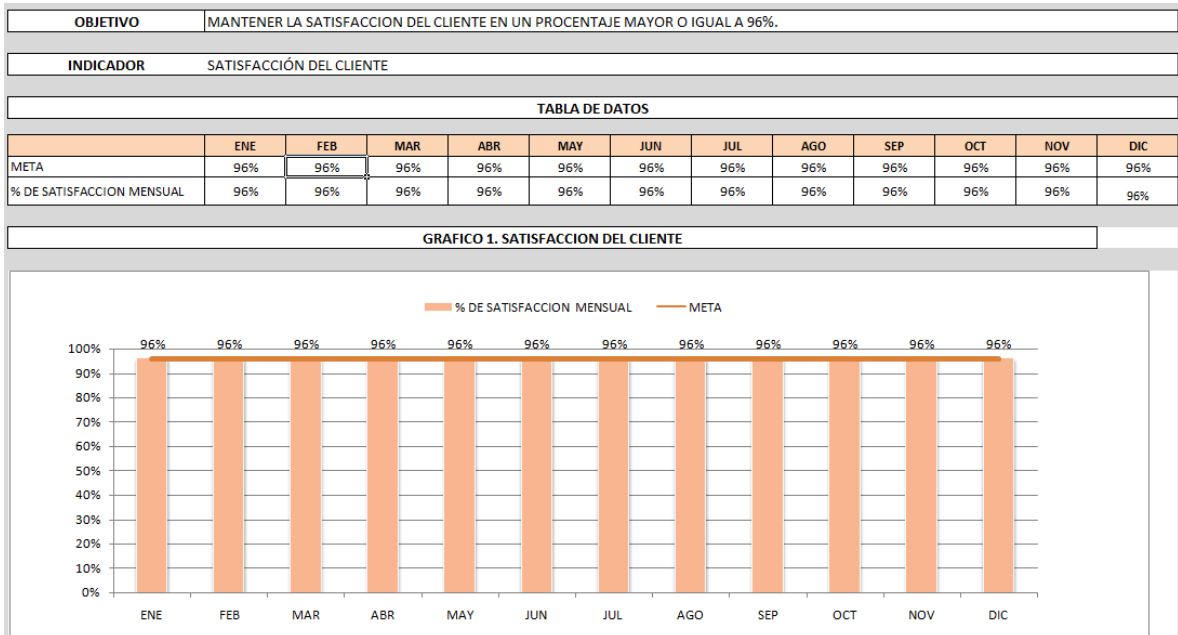
Fuente: Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

- Producto no conforme externo



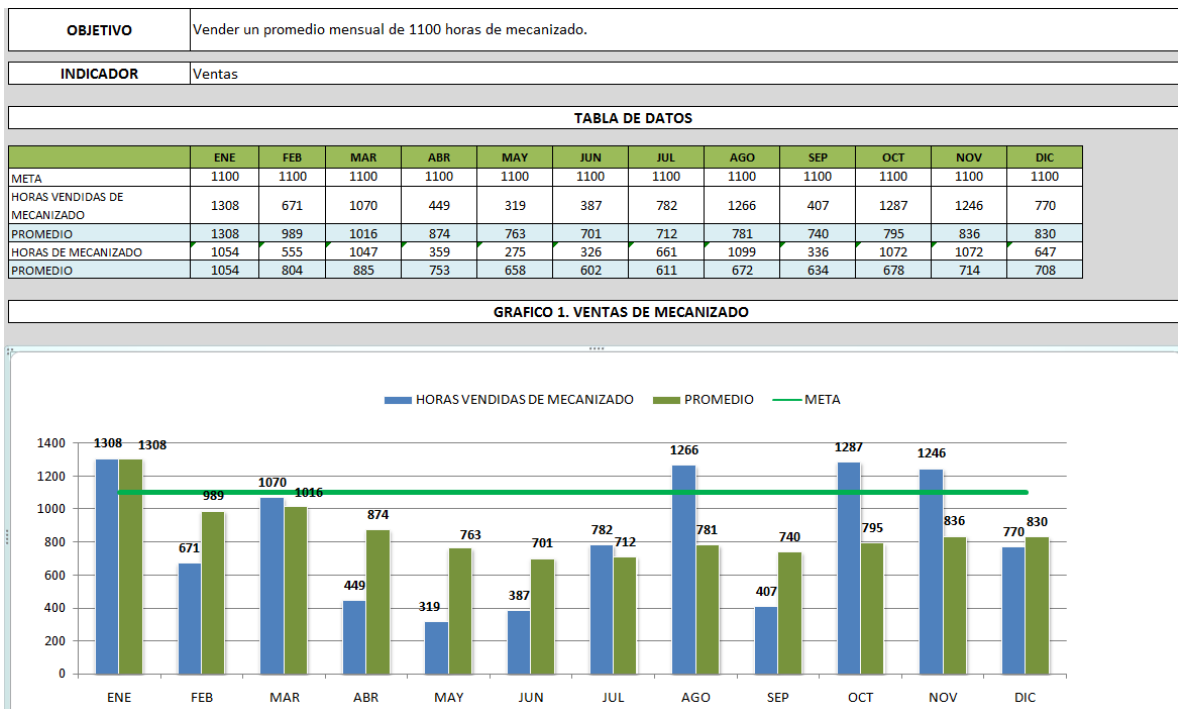
Fuente: Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

- Satisfacción del cliente



Fuente: Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

- Ventas



Fuente: Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

**ANEXO J**  
**(Entrevista a coordinador administrativo)**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**  
**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL ORGANIZACIONAL Y**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA MECANIZADOS INDUSTRIALES**  
**PRECISIÓN LTDA.**

**Aspecto a evaluar:** Información General de la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

**Entrevista dirigida a:** Coordinadora administrativa de la empresa Mecanizados Industriales Precisión Ltda.

CUESTIONES	OBSERVACIONES
¿Número de trabajadores?	10 trabajadores
¿Cuáles son sus clientes?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diaco S.A.</li> <li>● Acerías Paz del Río S.A.</li> <li>● Indumil Colombia S.A.</li> <li>● Sudamina S.A.s.</li> <li>● Sidenal S.A.</li> <li>● Perfiles Malpensa VS, S.A.</li> <li>● Distrito de Riego Usochicamocha</li> <li>● Indusigma Ltda.</li> <li>● Vigitrans S en C.S.</li> <li>● Sociedad Tractec Ltda.</li> <li>● Holcim Colombia S.A.</li> <li>● Sika Colombia S.A.</li> <li>● Consoltec Ltda.</li> <li>● Díaz &amp; Díaz ingenieros Ltda.</li> </ul>
¿Cuáles son sus proveedores?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Servimec. S.A</li> <li>● Herrasol Ltda.</li> <li>● Compañía general de aceros</li> <li>● Disametales Ltda.</li> <li>● Aceros industriales S.A</li> </ul>
¿Qué control se ejerce sobre la calidad de los productos?	Se llevan a cabo unos indicadores, los cuales permiten mantener de forma clara y ordenada el desarrollo de los procesos. El gerente realiza un instructivo de los procesos, se crea un comité de calidad.
¿Se llevan a cabo capacitaciones que contribuyen al mejoramiento personal y	Si, la empresa se esfuerza por buscar actualizaciones que contribuyan a la



laboral de los trabajadores?	<p>constante mejora de los trabajadores, estas se llevan a cabo por medio de la cámara de comercio de la ciudad de Duitama, los trabajadores han recibido cursos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso de CNC (control numérico computarizado)</li> <li>- Trabajo en alturas</li> <li>- Seguridad industrial</li> <li>- Salud ocupacional, entre otros.</li> </ul>
¿Qué controles internos utiliza la empresa para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos?	<p>La empresa cuenta con el control administrativo, el cual tiene como objetivo medir la eficiencia en las operaciones establecidas por las entidades. Y el control contable con el cual se muestra la confiabilidad de las operaciones generadas dentro de la empresa y la veracidad de los estados financieros.</p>
¿Existe participación de los trabajadores dentro de la junta directiva de la empresa?	<p>No, la junta directiva está conformada por los dueños, gerente general que en este caso es uno de los dueños, coordinador administrativo, coordinador de producción, contador público y coordinador HSEQ</p>
¿Uds. tienen estipulado dentro de sus manuales una descripción detallada de las funciones de cada puesto de trabajo dentro de la empresa?	<p>No, no tenemos ningún documento en el que se plasme esta, pero cuando alguna persona inicia sus labores dentro de la empresa se hace un proceso de inducción en donde se explica en qué consisten sus labores y como las debe desempeñar.</p>
¿La empresa ofrece oportunidades de crecimiento profesional?	<p>Sí, actualmente yo estoy desarrollando mis estudios universitarios a distancia los sábados, la empresa ha sido muy comprensiva y ofrece oportunidades de estudiar a distancia.</p>
¿Qué problemas son los que pueden ocurrir?	<p>La empresa cuenta con un comité de calidad el cual está conformado por gerente, coordinador HSEQ, coordinador administrativo, representante de trabajadores y coordinador de producción. Este comité se reúne cada 15 días en él se discuten cuáles son las causas generadoras de problemas ya sea por fallas de máquinas o incumplimiento de tiempos pactadas en la entrega del servicio.</p> <p>Dentro de los principales problemas que</p>

	<p>tienen cabida dentro de nuestra organización se encuentran problemas técnicos como por ejemplo: daños de computadores, fallas en el software utilizado , fallas en máquinas de mecanizado ,también se encuentran problemas como ingreso de información errónea a los sistemas de información, ,a la toma de decisiones de los directivos de la empresa, problemas con las contrataciones que se realizan , los no cumplimientos de los manuales de los procedimientos , no cumplimiento de funciones por parte de los trabajadores.</p>
--	--

Gracias por su colaboración

---